



Facultad de Administración y Negocios

Trabajo de Investigación

**“La calidad del servicio del corredor azul
y su relación con la satisfacción de sus
usuarios de la avenida Arequipa en el
2019”**

Autores: Luis Fernando Neyra Espinoza, 1637948

Herly Simons Ingunza Gonzales, 1330812

Para obtener el Grado de Bachiller en:

Administración de Empresas

(Lima, Diciembre - 2019)

Declaración de Autenticidad y No Plagio

(Grado Académico de Bachiller)

Por el presente documento, nosotros Ingunza Gonzales, Herly Simons identificado con DNI N° 72187484 y Neyra Espinoza, Luis Fernando identificado con DNI N° 75904916 egresados de la carrera de Administración de Empresas, informamos que hemos elaborado el Trabajo de Investigación denominado “La calidad del servicio del corredor azul y su relación con la satisfacción de sus usuarios de la avenida Arequipa en el 2019”, para optar por el Grado Académico de Bachiller en la carrera de Administración de Empresas, declaramos que este trabajo ha sido desarrollado íntegramente por los autores que lo suscriben y afirmamos que no existe plagio de ninguna naturaleza. Así mismo, dejamos constancia de que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no se ha asumido como propias las ideas vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos como en Internet.

Así mismo, afirmamos que somos responsables solidarios de todo su contenido y asumimos, como autores, las consecuencias ante cualquier falta, error u omisión de referencias en el documento. Sabemos que este compromiso de autenticidad y no plagio puede tener connotaciones éticas y legales. Por ello, en caso de incumplimiento de esta declaración, nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas que dictamine la Universidad Tecnológica del Perú y a lo estipulado en el Reglamento de SUNEDU.

Lima, 09 de diciembre de 2019.

Ingunza Gonzales, Herly Simons

DNI N° 72187484

Neyra Espinoza, Luis Fernando

DNI N° 75904916

RESUMEN

Esta investigación se centrará en determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios que usan el servicio de corredor azul de la Avenida Arequipa en el 2019. La teoría que sustenta esta investigación es la teoría de administración pública de Charles Bonnin, donde se establece que el estado debe prestar servicios públicos que se enfoquen en satisfacer las necesidades colectivas y preservar el bienestar de la sociedad; además para la variable X se sustentó en la información de Silva y Torres, que indican que la calidad de servicio es un hábito desarrollado por las empresas, para interpretar las necesidades y expectativas de sus usuarios, y para la variable Y se basó en la información de Blas, diciendo que la satisfacción de los usuarios se mide mediante el rendimiento de un producto o servicio frente a las expectativas de los clientes. Siguiendo con la investigación, se buscará el origen del problema en el transporte urbano de Lima y se estudiarán los factores que afectan la calidad del servicio y satisfacción del usuario mediante cuestionarios tipo Likert realizadas a usuarios que usen el transporte urbano del Corredor Azul, después de calcular una muestra de 384 usuarios y recolectar los datos de los cuestionarios, se da como resultado que existe una relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios que usan el servicio de corredor azul de la Avenida Arequipa en el 2019.

Palabras clave:

Satisfacción, calidad, conformidad, transporte urbano, tiempo de espera, recorrido, capacidad, precio, efectividad, seguridad y comodidad.

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Nicolás Espinoza, nuestros padres, profesores, y a todas aquellas personas que estuvieron dándome su apoyo para seguir avanzando y poder llegar hasta mi meta.

AGRADECIMIENTO

Queremos dar un agradecimiento especial a aquellas personas que de una u otra forma nos dieron su apoyo en la elaboración de este trabajo, en especial a mis profesores de investigación por ser mi soporte ante las dudas o consultas que pude tener.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	3
DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO	6
ÍNDICE GENERAL	7
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS	9
INTRODUCCIÓN	10
1.1. Descripción del problema	12
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Problema General	13
1.2.2. Problemas Específicos	13
1.3. Estado del arte	13
1.3.1. Antecedentes	13
1.3.2. Nivel Internacional	13
1.3.3. Nivel local	14
1.4. Justificación del problema.....	14
1.5. Objetivos	15
1.5.1. Objetivo General.....	15
1.5.2. Objetivo Específicos.....	15
MARCO TEÓRICO	16
2.1. Fundamentación Teórica.....	17
2.1.1. Teoría de la Motivación Humana.....	17
2.2. Calidad	18
2.3. Satisfacción	21
2.4. Marco conceptual	30
MÉTODO	32
3.1 Tipo de investigación.....	32
3.2 Población y muestra	32
3.3 Instrumento.....	34
3.4 Procedimiento	35
RESULTADOS.....	36
4.1. Atención al cliente	36
4.2. Tiempo invertido	42
4.3. Validación de Resultados.....	48

4.3.1. Prueba de Colinealidad	48
4.3.2. Prueba de Normalidad	50
DISCUSIÓN	53
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES	58
BIBLIOGRAFÍA	60
ANEXOS	62
Anexo 1	62
FICHA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	62
Anexo 2	65
Modelo de Encuesta	65
Proyección del crecimiento la población en el Perú	67
Constancia de la Empresa	69
Validación de Encuestas.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de los distritos de Lima Metropolitana con relación al servicio de corredor azul en la Avenida Arequipa	33
Tabla 2. Personas de Lima Metropolitana con relación al servicio de corredor azul en la Avenida Arequipa	34
Tabla 3 Prueba de Colinealidad Atención al cliente	48
Tabla 4 Prueba de Colinealidad del tiempo transcurrido.....	49
Tabla 5 Prueba de Normalidad Atención al Cliente.....	50
Tabla 6 Prueba de Normalidad de Tiempo transcurrido.....	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fórmula de la muestra	34
Figura 2. Pregunta N°1	36
Figura 3. Pregunta N°2	37
Figura 4. Pregunta N°3	38
Figura 5. Pregunta N°4	39
Figura 6. Pregunta N°5	40
Figura 7. Pregunta N°6	41
Figura 8. Pregunta N°7	42
Figura 9. Pregunta N°8	43
Figura 10. Pregunta N°9	44
Figura 11. Pregunta N°10.....	45

Figura 12. Pregunta N°11.....	46
Figura 13. Pregunta N°12.....	47

INTRODUCCIÓN

Los medios de transportes urbanos son un elemento de vital importancia para la sociedad humana a nivel global, tanto en las potencias más importantes del mundo como países de bajos recursos, las personas buscan como llegar de una forma rápida y segura a sus lugares de destino cada vez más con mayor prioridad, debido a alto tráfico vehicular que se encuentra en las principales ciudades del mundo.

Por eso el Perú se enfrenta a una crisis respecto a los medios de transporte públicos ,principalmente la ciudad de Lima la cual cuenta con la mayor población en el país que utilizan estos medios de transportes, trayendo como consecuencia que los ciudadanos de lima pierdan varias horas al día en el uso del transporte; La necesidad de un transporte eficaz que permite a sus consumidores tener un viaje seguro y cómodo, además de brindarle una rapidez en el servicio y por ende ahorrarle un margen de tiempo, que el consumidor pueda invertir en otras actividades.

Con el presente trabajo de investigación se busca como principal objetivo analizar los principales factores que influyen en la satisfacción de los usuarios del corredor azul de la Avenida Arequipa, mediante estudio de los factores y la realización de encuestas al consumidor final, que permitan identificar los principales problemas en este servicio y proponer alternativas de solución.

CAPÍTULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Una calidad de servicio ineficiente afecta negativamente a la satisfacción de los usuarios del Corredor Azul en la Avenida Arequipa.

1.1. Descripción del problema

La problemática que abordaremos en esta investigación son los niveles de satisfacción de los usuarios que hacen uso del servicio del corredor azul en la avenida Arequipa 2019, el cual es considerado uno de los principales problemas a resolver en la actualidad, esto se debe a que un porcentaje muy alto de ciudadanos hace uso de este servicio todos los días para dirigirse a su centro de labores, actividades cotidianas, centro de estudios, entre otros.

Nuestro tipo de investigación es descriptivo - correlacional, ya que en esta investigación describiremos los factores que influyen directamente en la satisfacción de los usuarios del corredor azul, y a su vez tiene como objetivo determinar el grado de asociación que existe entre las variables calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

Analizar los principales factores que influyen en la satisfacción de los usuarios del corredor azul de la Avenida Arequipa en el 2019.

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre el Servicio ofrecido y la satisfacción del usuario del corredor azul de la avenida Arequipa en el 2019?

¿Cuál es la relación entre el tiempo de recorrido y la satisfacción del usuario del corredor azul de la avenida Arequipa en el 2019?

¿Cuál es la relación entre la comodidad y la satisfacción del usuario del corredor azul de la avenida Arequipa en el 2019?

¿Cuál es la relación entre el tiempo transcurrido y la satisfacción del usuario del corredor azul de la avenida Arequipa en el 2019?

1.3. Estado del arte

1.3.1. Antecedentes

Nos son muchos los antecedentes encontrados en las empresas de transporte, pero se presentan las siguientes:

1.3.2. Nivel Internacional

Los autores Rodríguez y Becerra (2015) mencionan el proyecto Análisis de las brechas competitivas en las empresas del sector transporte terrestre intermunicipal de pasajeros en el departamento de Boyacá; Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, donde se plantean los objetivos, tales como determinar las tendencias en la competición de los servicios de transportes terrestres a nivel mundial, nacional y local,

para poder establecer las bases que permitan una identificación, como también el análisis de las brechas competitivas de las empresas que brindan el servicio de transporte, así como también, implementar de manera más fácil estrategias de sostenibilidad para estas empresas. La conclusión de este estudio da como resultado que las empresas de transportes, deben mejorar en los aspectos de seguridad, rapidez y comodidad; además de estrategias enfocadas en la satisfacción del cliente; y tener en cuenta los cambios en los estilos de vida de las personas (Rodríguez y Becerra, 2015).

1.3.3. Nivel local

Urbina (2015) en su tesis La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Ave Fénix, la realizó con dos mil clientes situados en la ciudad de Guadalupe, mediante la cual según el muestreo trabajó solo con 277, a los cuales se aplicó una encuesta, dando como resultado que su ubicación es adecuadamente accesible al público, tienen un horario establecido, sin embargo cuenta con deficiencias como la cual es no contar con sala de espera ni tampoco cuenta con seguridad en su establecimiento, por lo cual para mejorar la atención al cliente y su comodidad se debe de contar con un establecimiento más amplio y contratar vigilancia para sus activos y para resguardar la integridad de sus clientes (Urbina, 2015).

1.4. Justificación del problema

En la presente investigación se busca determinar qué factores son importantes en la calidad del servicio, y cuál es la percepción que tienen los usuarios acerca del servicio de Corredor Azul, además de obtener información sobre la cantidad de personas que se sienten satisfechas o insatisfechas con el servicio en general.

También buscamos medir el servicio ofrecido en el corredor azul, si el usuario se siente cómodo y seguro en sus viajes, además de verificar la importancia del tiempo en la

satisfacción del usuario, ya sea para esperar los buses, el tiempo de viaje, como también llegar a su paradero inicial o final.

Esta investigación se realiza con el propósito de dar a conocer información importante en temas de calidad y satisfacción para estudiantes, investigadores y empresas que busquen información orientada al servicio de transporte público urbano.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Analizar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio del corredor azul de la avenida Arequipa en el 2019.

1.5.2. Objetivo Específicos

Evaluar el tiempo de recorrido del servicio del corredor azul de la avenida Arequipa en el 2019.

Evaluar el servicio ofrecido del servicio del corredor azul de la avenida Arequipa en el 2019.

Evaluar la comodidad del servicio del corredor azul de la avenida Arequipa en el 2019.

Evaluar el tiempo transcurrido del servicio del corredor azul de la avenida Arequipa en el 2019.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

Para contextualizar y centrar el tema, primero nos enfocamos en el origen del problema del servicio de transporte público y su evolución en el tiempo. En 1980 el problema radica en la falta de vehículos por el crecimiento acelerado de la población limeña, por lo que se necesitaba implementar más unidades de transporte, sin embargo, las pequeñas compañías de transporte no contaban con fondos suficientes para ello. Esto ocasionó que los transportistas privados aprovechen la situación de la demanda insatisfecha e ingresen al mercado con vehículos tipo combi sin la autorización debida de las autoridades.

Posteriormente en 1987, con las políticas de privatización y desregulación permiten la entrada de los transportistas privados, pero esto generó una congestión vehicular a tal grado que desde el 2000 se había considerado como problemática la abundancia de buses en la ciudad de Lima, por ello en 2004 con la re-regulación, se buscó reducir el número de buses de poca capacidad de usuarios con buses de mayor capacidad y con esto solucionar el exceso de oferta y cubrir efectivamente la demanda de transporte. En el año 2012 una ordenanza municipal crea el SIT (Sistema Integral de Transporte) a fin de poder combatir el problema de transporte urbano en la ciudad de Lima, cuyas entidades a cargo de la gestión son el Instituto Metropolitano Protransporte de Lima (Protransporte) y la Gerencia de Transporte Urbano de la Municipalidad Metropolitana de

Lima. Es en este contexto que, previo un estudio, se implementó el llamado Corredor Azul cuya ruta serían las avenidas Tacna-Garcilaso-Arequipa a fin de analizar su impacto en los ciudadanos, el cual fue negativo desde un principio por las altas expectativas que tenían los ciudadanos y que no se cumplieron. A pesar de que se trató mejorar el servicio de transporte público, en la actualidad es un problema latente, por lo cual este estudio busca dar alternativas de solución/mejoramiento enfocadas a la satisfacción de los usuarios que lo usen.

Para iniciar esta investigación nos centraremos en primer lugar con la variable de calidad del servicio, este indicador nos permite verificar cuales son los factores que afecta la percepción de calidad en los usuarios del servicio de Corredor Azul. Para determinar los parámetros de calidad se recolectó información dirigida en dos aspectos importantes: servicio ofrecido y tiempo de recorrido.

2.1. Fundamentación Teórica

2.1.1. Teoría de la Motivación Humana

El ser humano cuenta con distintas necesidades de motivación que se encuentran ordenadas jerárquicamente, cada vez que las personas satisfacen una necesidad, buscan satisfacer la siguiente necesidad, y una vez saciada sus necesidades, la motivación que hubo para cumplirlas desaparece.

Las necesidades del ser humano en orden jerárquico son:

Fisiológicas: necesidades primarias para que el ser humano se mantenga vivo, como alimentarse, descansar, necesidades higiénicas.

Seguridad: las personas buscan protegerse a sí mismas y a sus familias de los peligros externos.

Asociación: los seres humanos son seres sociales que buscan convivir en sociedades.

Reconocimiento: es la búsqueda de prestigio, confianza, poder.

Autorrealización: la más alta de las necesidades, es cuando el ser humano busca crecimiento personal a largo plazo.

2.2. Calidad

Empezando con el servicio ofrecido, los autores Silva y Torres (2017) se centran en el estudio de la percepción de la calidad en el servicio de transporte de la ciudad de Cuenca, determinando que los principales factores son la seguridad dentro del bus, el manejo de los choferes, la contaminación ambiental y los tiempos de viaje (Silva y Torres, 2017). Estos factores son importantes y no deben ser descuidados, debido a los problemas sobre inseguridad que existen en el país, los accidentes provocados por actos irresponsables de choferes, como también la insatisfacción que tienen los usuarios del corredor azul al no llegar rápidamente a sus lugares de destino.

También en la investigación sobre las características de la calidad de servicio y atención al cliente de la empresa de transportes de pasajeros “Jorge Chávez” en la provincia de Talara, año 2018, la autora Silva (2018) se determina que otro de los factores importantes para un servicio de calidad orientado al cliente es contar con un personal capacitado que permita brindar un valor agregado al servicio ofrecido, generar una imagen confiable de la empresa , y brindar una atención especializada (Silva 2018). Sin duda alguna un personal capacitado, orientado a ayudar al cliente es vital para si quiere brindar un servicio de calidad y satisfacer a los clientes.

Las citas anteriormente mencionadas recalcan la importancia de calidad en el servicio ofrecido para los medios de transportes urbanos, en este caso el del corredor azul , el personal de trabajo tiene que estar en constante capacitación, recibiendo y atendiendo reclamos, despejando las dudas de los pasajeros, como resguardando su seguridad, y

también se enfatiza en la responsabilidad que tiene un chofer al manejar los buses , ya que de ellos depende la seguridad y rapidez que puede ofrecer el servicio.

Por otro lado, un factor primordial es el estado de las unidades de servicio, donde en la investigación de los autores de Escobar, Tapasco y Giraldo (2015) el sistema de transportes de cable aéreo que se utiliza en Manizales cuenta con una gran calidad de servicio orientado al cliente, porque se busca priorizar el estado de las unidades, su correcto funcionamiento, una óptima gestión del sistema que se emplea, además del mantenimiento e infraestructura. (Escobar et al,2015). Un aspecto a tener en cuenta sobre calidad en el transporte del Corredor Azul es la importancia de tener unidades en buen estado, una infraestructura adecuada para el funcionamiento pleno del servicio, el mantenimiento constante que certifique la calidad del transporte, esto para poder brindar a los usuarios un viaje seguro, cómodo y agradable.

Siguiendo con el tema, los autores William y De Armas (2017) en su investigación buscan evaluar qué percepción tienen los usuarios sobre la calidad del servicio que brindan los principales colectivos de transporte público en Ocaña, Colombia; dando como resultado una baja calidad en el servicio hacia el cliente y la falta de unidades de transportes (William y De Armas,2017). El servicio del Corredor Azul debe estar orientado al cliente, presentando una buena atención y suministrando suficientes buses para cumplir con la demanda de pasajeros.

La importancia que tiene el servicio de transporte ya sea por los diferente medios que se brinda actualmente, se basa también en un punto principal, el manejo correcto de las unidades que brindan el servicio, para esto Escobar, Tapasco y Giraldo (2015) identifican que la calidad de la infraestructura operacional, y el mantenimiento constante de las unidades , es importante para que el usuario pueda tener un percepción de calidad en el servicio; aunque las unidades deben ser de una calidad óptima para su uso operativo, no se debe dejar en la cantidad que brindan el servicio, esto en el caso William

y De Armas (2017) , demostró que la falta de unidades puede generar una mala percepción de calidad y afectar negativamente al uso del servicio.

Analizando la frecuencia que tienen los buses en el servicio de transporte, se propuso un sistema escalonado de mejora continua en Chile. Los autores Torres y Sanhueza (2014) afirman:

El Sistema Escalonado de Mejora Continua es otra estrategia para implementar calidad en las organizaciones; busca guiar, incentivar y apoyar el proceso de mejora continua de las empresas de menor tamaño, a través de ciclos sucesivos de evaluación de la gestión e implementación de planes de acción de mejora, elevando así la calidad de sus productos y/o servicios. (p.82)

Analizando esta estrategia se pueden obtener información primordial para el servicio de Corredor Azul, tanto en la optimización de los tiempos de esperas en los buses, y la ubicación oportuna de los paradores.

Las largas colas o la falta de buses dificultan a los usuarios la posibilidad de llegar a sus centros de estudios, trabajos o hogares de manera rápida, los autores Torres y Sanhueza (2014) proponiendo un plan de mejora continuo en Chile pudieron revelar datos que permitan a las empresas que brindan el servicio de transporte público urbano mejorar los tiempos de recorrido de los buses, la circulación óptima, esto para que se reduzcan las colas mejoran la experiencia del usuario, mayor cantidad de buses circulando las estación.

Siguiendo con el tema de mejorar los tiempos de viaje, al plantear una mejora operativa mediante un plan de control operacional utilizando el manual de TCQSM como base para su análisis. La autora Medina (2016) afirma:

El método TCQSM, que se basa en parámetros como; disponibilidad, comodidad y conveniencia, paraderos de transporte, segmentos de ruta, cobertura, claro éstas se enfocan más a la calidad y nivel de servicio del transporte colectivo urbano que en su operacionalidad como tal, sin que esto signifique que no se pueda direccionar hacia la visión de interés de esta investigación. (p.34)

Los resultados investigación sobre el servicio de transporte urbano en la ciudad de Machala empleando un plan de control operacional TCQSM, muestran que no existen bahías o paraderos óptimos para recoger y desembarcar pasajeros, y la falta de seguridad peatonal en las estaciones de los buses.

La rapidez del transporte es uno de los indicadores más importantes que se tiene en cuenta la medir la calidad del servicio, por estos siempre se busca optimizar las rutas, para evitar el congestionamiento vehicular que retrasan a los pasajeros, mejorar las distribución de paraderos para agilizar el proceso de embarque y desembarque , permitiendo mayor cantidad de pasajeros por buses sin perjudicar el tiempo óptimo por viaje, la autora Medina (2016) me un plan de control operacional basado en TCQSM mostró que los usuarios buscan estas mejoras, y por ende son necesarias si quiere lograr un servicio de calidad.

2.3. Satisfacción

Por otro lado, tenemos la variable “satisfacción”, el cual será el segundo punto que evaluaremos y está dirigido a los usuarios que utilizan el servicio que ofrece el corredor azul.

En primer lugar, hablaremos sobre la comodidad, y el primer factor a revisar será la seguridad al viajar, ya que en esta encontramos que hay una serie de aspectos que son considerados cruciales para un servicio, ya que influye mucho en su satisfacción de los usuarios que la utilizan. Paredes (2018) afirma:

Los usuarios de los tres transportes públicos estudiados se encuentran insatisfechos, debido a que éstos no cubren sus expectativas en cuanto a calidad, necesidades personales y probabilidad de que ocurran fallas. Este último punto es particularmente significativo, si se considera que seguridad y confiabilidad son aspectos cruciales en un transporte. Además, en términos de la relación precio/ calidad se percibe como relativamente alto el precio, considerando la calidad del servicio, sobre todo en el caso del metro y el microbús. (p. 131)

Es por ello que en nuestro servicio se debe evaluar la seguridad y confiabilidad del servicio para determinar parte de la satisfacción de los usuarios que la utilizan.

Sin embargo, la seguridad al viajar no es suficiente para determinar la comodidad de un servicio, es por ello que en esta otra fuente nos habla de nuevos indicadores que también influyen directamente con la comodidad de los usuarios al consumir un servicio. Blas (2017) afirma:

El hecho de no contar con vehículos modernos genera que la comodidad que se ofrece al usuario no sea la adecuada, esto se ve sobre todo en la empresa Rapid Bus.

Por otro lado, la falta de programación de turnos y del servicio (que carros trabajaran tal día) genera que haya demoras en pasar por el paradero y en el recorrido que hacen los vehículos por la ciudad generando malestar en los usuarios pues a veces no llegan a sus destinos a la hora que desean.

Los bajos niveles de instrucción tanto de choferes y los bajos honorarios recibidos generan que no den un buen trato a los pasajeros, piensan que los usuarios deben estar sujetos a sus reglas pues consideran que son los dueños por brindar el servicio; este ambiente hostil entre choferes y usuarios también se debe a un clima laboral medio, lo que se puede deber a que a los trabajadores no se les incentiva ni motiva a realizar un buen trabajo por ende a ofrecer buen servicio. Las quejas de maltrato se observan más en la empresa Rapid Bus.

La regular experiencia en el servicio que tienen los trabajadores de las empresas de transporte y el regular control que hace la gerencia sobre sus trabajadores genera que el servicio que ofrecen no sea el mejor, aspecto que es percibido por los clientes quienes dan una calificación regular a la calidad del servicio ofrecido, así como consideran que la imagen que proyectan es regular. (p. 89)

El corredor azul no se salvaría de estos indicadores ya que como se observa no solo la seguridad al viajar determinarían la satisfacción del usuario, sino también existen otros factores como el estado de los buses, la programación de los buses, la instrucción/preparación del personal, son de vital importancia para ofrecer un óptimo servicio.

Adicionalmente, con respecto al tema del estado de los buses Torres y Mora (2017) en su estudio Experiencia de consumo y los niveles de satisfacción de los usuarios de establecimientos de comida rápida en el municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela, indica que hay aspectos que impactan más en un servicio, dentro de ellos están los Olores, la iluminación, los sonidos, entre otros, afectando la experiencia del usuario (Torres y Mora, 2017). Es por ello que, podemos indicar que el estado en el cual se encuentran los buses debido a los olores que se perciben en la unidad, la mala

iluminación dentro del bus, y los sonidos que se puedan originar internamente, afectan directamente con la satisfacción del usuario.

En segundo lugar, hablaremos sobre el tiempo de recorrido, el cual según la información recabada implicaría los tiempos involucrados al momento de utilizar el servicio de transporte, para ello se dividirá en el tiempo que les toma a los usuarios desde su lugar de origen hasta el paradero y el tiempo de viaje en el servicio del corredor azul.

Uno de los factores importantes que tiene que ver con el tiempo que invierten los usuarios en los transportes públicos, es el que les toma en llegar hasta el paradero más cercano. Romero, Gaspar y Bautista (2016) afirma:

Para la cobertura, este factor es importante para las usuarias en dos sentidos, el geográfico, el cual está ligado con la distancia que deben caminar las mujeres que desean utilizar el TSPM, debido a que éste únicamente es proporcionado en algunas líneas o rutas. De esta manera, en caso que ellas desearan utilizarlo no podrían, simplemente porque ese servicio no existe en las zonas donde inician sus viajes. En otros casos, ellas deben decidir caminar una distancia considerable a las paradas o estaciones para utilizarlo, causándoles una incomodidad, además de exponerse a alguna eventualidad como asaltos o daños a su integridad física. El otro aspecto de la cobertura fue el horario reducido en que se oferta el TSPM, ya que en varios casos no es proporcionado en horas tempranas de la mañana ni tampoco ya entrada la noche, que precisamente, coincide con los horarios en que ellas dejan sus hogares para trasladarse al lugar de sus actividades o salen del trabajo o escuela. Cabe mencionar que también se registraron opiniones favorables, indicando que el servicio es suficiente, surgiendo en ellas satisfacción y bienestar.

Tanto en la disponibilidad geográfica como en la oferta horaria, las mujeres perciben la cobertura como decepcionante cuando no es posible utilizar el TSPM por su lejanía o nula provisión en ciertas horas del día. En los GF se identificó que la cobertura está ligada a una percepción de satisfacción; considerando ésta como la escala para medirla. (p. 175)

Como se ve en esta cita se debe de considerar el tramo del lugar de origen al paradero más cercano ya que el autor antes mencionado demuestra que entra en juego factores importantes como es el hostigamiento social, y estas al originarse pueden causar molestias, estrés, y aumento de tiempo para llegar a su lugar de destino, afectando directamente a la satisfacción del usuario.

Ahora bien, con respecto al tiempo de viaje Paredes y Velázquez (2017) en su trabajo hablan sobre la frecuencia con la que pasan las unidades, y el tiempo en que le toma en llegar a su lugar de destino, en la cual demuestran un resultado regular a excelente, dando por consiguiente que estos factores son de crucial importancia para los usuarios que se trasladan en transporte público (Paredes y Velázquez, 2017). Es por ello que mediante nuestro indicador tiempo de viaje evaluaremos la conformidad de la frecuencia en la que pasan las unidades, así como la conformidad que tienen los usuarios en el tiempo que invierten en el servicio del corredor azul hasta llegar a su lugar de destino.

Adicionalmente, se debe de considerar el tiempo en que aumenta un viaje, debido al cobro en efectivo en los transportes públicos. Tirachini, Camus y Cruz (2016) afirman:

El tiempo promedio de subida (5,2 s/pax) es alrededor del doble del encontrado en Santiago, debido principalmente a que la forma de recolección de la tarifa es a través de cobro en efectivo por parte del conductor y a que los buses tienen escalones en las puertas, a diferencia

de los vehículos de piso bajo de Santiago. Desafortunadamente, los efectos de los escalones y del pago en efectivo no se pueden separar, pero este resultado entrega una estimación del tiempo que se puede ahorrar teniendo un sistema de pago con tarjeta sin contacto y buses sin escalones. En lo que refiere al tiempo promedio de bajada (3,2 s/pax), éste también resulta ser mayor que en Santiago, probablemente por el efecto de los escalones. (p. 114)

Este factor en el corredor azul se ha tomado en cuenta en el presente año, por ello ahora hay una modalidad de pago con tarjeta. Sin embargo, sigue persistiendo el pago en efectivo, es por ello que una de los indicadores a evaluar también será la nueva modalidad de pago con tarjeta, con el cual buscaremos verificar si esta nueva modalidad ha servido para satisfacer mejor a los usuarios o por el contrario no ha sido de impacto en el servicio.

Es preciso mencionar también que existe un artículo sobre el transporte en la ciudad mexicana de Toluca que se relaciona con la situación actual en la ciudad de Lima, cuyos autores son Sánchez y Romero (como se citó en Silva y Torres, 2017) donde explican los factores relacionados al calidad del servicio, tanto los tiempos de recorridos del transporte, la tarifa que se cobra por viaje, el trato que recibe un usuario al utilizar el servicio, como también el mantenimiento del bus, la ética y moral de los trabajadores y el profesionalismo de los conductores que operan las unidades de transporte .

Cabe mencionar que existen otros sub-factores que influyen en la satisfacción de los usuarios como la capacidad del bus, la cual mide el número máximo de pasajeros permitidos que ingresen al bus, ya que, en las horas pico que es cuando la demanda crece a niveles excesivos, suele saturar su capacidad máxima influyendo en la comodidad de los pasajeros y por ende reduciendo su satisfacción; el género también se encuentra presente al momento de definir la satisfacción de los usuarios del sistema de

transporte, ya que tanto varones y mujeres tienen distintas percepciones sobre el servicio, y esto se plasma en el artículo de Romero et al. (2016). que trata de la Percepción de la satisfacción del servicio en el transporte público solo para mujeres, que da como resultado que los varones le dan más importancia a la forma de manejo y al tiempo de viaje, las mujeres valoran más el estado físico de la unidad y el costo de viaje. Por último, el sub-factor de edad de los usuarios, en la cual se aprecia que los pasajeros mayores de 40 años priorizan la calidad del servicio y la forma de manejo, mientras que los pasajeros más jóvenes, son más sensibles a la tarifa y tiempo de viaje.

Finalmente, analizaremos algunas de las experiencias exitosas de algunas ciudades similares a la situación de la ciudad de Lima, con respecto al desempeño posterior de la implementación de las mejoras a sus sistemas de transporte urbano. Cabe hacer mención que se ha demostrado que el éxito de las reformas de transporte público depende de la realidad de cada ciudad, de la capacidad de su gobierno y de los mecanismos reguladores que se escojan para su implementación.

Adicionalmente, existe la experiencia de Barcelona, la cual actualmente cuenta con un exitoso sistema de transporte público articulado entre sí que está basado en el uso de metros, ferrocarril y de un sistema integrado de buses pese a la densidad poblacional que hay en la ciudad, muy aparte de que hay un bajo porcentaje del transporte privado por tener un sistema de transporte urbano de calidad que prefieren sus ciudadanos. Es importante resaltar que una de las variables que influye directamente en el éxito de la experiencia del transporte público en Barcelona es su buen manejo institucional.

Actualmente, Lima se encuentra con una crisis en su sistema de transporte urbano, tanto que ya no es sorpresa que existan días en donde los principales servicios como el metropolitano colapsen por la alta demanda. Esto se debe en parte a la alta cifra de viajes que se dan diariamente, de los cuales una gran mayoría son por motivos laborales y también por la falta de cultura de tránsito que tienen los ciudadanos, por lo que se

deduce que el problema se concentre en las horas pico que es cuando los usuarios salen a realizar sus actividades cotidianas. Por su parte, los ciudadanos de la capital tienen una mala percepción del actual sistema de transporte y lo consideran la segunda problemática más importante a erradicar, ya que es uno de los servicios más usados por todos los peruanos.

Ante lo indicado anteriormente podemos deducir que los factores principales que afectan la satisfacción de los usuarios que utilizan los transportes públicos son: el precio, el cual es la principal variable que toma en cuenta el usuario ya que va relacionada a los demás factores tanto directa como indirectamente, además si éste llega a variar debe tener un balance con respecto a los demás factores a fin de no perjudicar a los ciudadanos de bajos recursos. En segundo lugar, se encuentra el tiempo de viaje, que en las horas pico tiene más relevancia para los usuarios ya que buscan llegar a tiempo a su destino a fin de iniciar sus actividades. Además, este factor se disgrega en cuatro variables específicas, las cuales son el tiempo entre el origen real y el paradero, el tiempo de espera en el paradero, el tiempo de viaje en el vehículo y el tiempo del paradero al destino real. Otro factor importante para los pasajeros es la frecuencia de viaje, ya que los usuarios que usan el servicio de manera eventual tienen distinta percepción de usuarios cotidianos. También el género influye en la satisfacción del usuario, variando la apreciación que tienen los varones de las mujeres, ya que estos primeros toman más en cuenta el tiempo de viaje mientras que las otras, el estado del vehículo.

Adicional a ello también se identificó que hay circunstancias que pueden hacer variar estos factores o priorizar unos más que otros, por ejemplo, el motivo del viaje, ya que según lo revisado en las fuentes si el usuario se dirige hacia una de sus actividades principales como puede ser ir a su centro de labores/estudios, el tiempo es prioritario ante cualquier otro factor.

Un caso de análisis fue la percepción de las mujeres sobre la satisfacción del servicio de transporte público, este trabajo solo se enfoca en analizar los factores más importantes para las mujeres en temas de satisfacción, disponibilidad de asientos, cobertura y agresiones físicas.

Debido a los cambios económicos, tecnológicos y sociales en las últimas décadas, se ha buscado explicar el papel que tiene la mujer en estos cambios, en especial en el transporte, ya que cada vez más mujeres utilizan este medio para llegar a sus trabajos, familias y estudios; Pero sufren grandes obstáculos en la actualidad como cobertura geográfica y horaria, acoso desmedidos.

Por estos motivos se buscan nuevas opciones para un transporte seguro para el mercado femenino, en México se implementó una línea de transporte solo para mujeres, además de asientos delanteros exclusivos para las mujeres (Romero et al., 2016).

Esto a pesar de ser una solución práctica no es ideal, y puede generar inconformidades a largo plazo por el hecho de distribuir buses solo por género, además de que no siempre estará disponible como los buses de servicio normal.

Finalmente, como posible solución/mejora se sugiere que, a pesar de que en las ciudades más importantes del mundo la tendencia con respecto al transporte urbano son sistemas en donde se prioriza el transporte ferroviario (metros, ferrocarriles de cercanías, tranvías y trenes livianos) en vez de los sistemas habituales basados en buses estándar, para el caso de Lima se recomienda la mejora de su inconcluso sistema de transporte, que se basa en redes articuladas de buses de tránsito rápido. Por otro lado, si bien las principales ciudades de Latinoamérica tienen experiencias de éxito con respecto a sus sistemas de transporte, no quiere decir que debemos copiar las acciones que ellas realizaron ya que, si bien existen factores generales con respecto a la satisfacción de los

usuarios, se deben analizar las connotaciones sociales y culturales para lograr el éxito de la mejora de gestión en nuestra capital.

2.4. Marco conceptual

Corredor Azul: Es un corredor complementario implementado por la municipalidad de lima, para el transporte público urbano de los ciudadanos limeños, este compuesto por 4 rutas que recorren las avenidas Tacna, Garcilaso de la Vega y Arequipa.

Calidad del servicio: es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida esta como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

Satisfacción del Usuario: La noción de satisfacción del cliente refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio.

SIT: Sistema de transporte público de personas compuesto por las distintas clases o modalidades del servicio de transporte reconocidas en la normatividad vigente, que cuenta con integración física, operacional y tarifaria, así como de medios de pago.

Protransporte: Entidad designada por la municipalidad de lima para llevar a cabo la ejecución del sistema de transporte Metropolitano.

Transporte Público: El transporte público es aquel que pertenece a una empresa pública. De esta forma, un autobús de línea urbana gestionado por el municipio sería un transporte público y a la vez colectivo.

TCQSM: El Manual de capacidad de tránsito y calidad de servicio (TCQSM) proporciona a las agencias de tránsito herramientas para medir el rendimiento del sistema en diferentes niveles de operación. La fiabilidad del servicio de autobuses, una de las medidas clave de rendimiento, se ha convertido en una preocupación importante tanto

para los operadores de tránsito como para los usuarios porque afecta significativamente la experiencia del usuario y las percepciones de la calidad del servicio.

Seguridad: La seguridad en el transporte público se determina por la responsabilidad que tiene el servicio de transporte con sus usuarios.

CAPÍTULO 3

MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación realizado en este trabajo será aplicada de diseño descriptivo correlacional porque busca proponer mejoras y soluciones al servicio del Corredor Azul en la avenida Arequipa, y demostrar la relación que tienen las variables calidad del servicio con la satisfacción del usuario.

3.2 Población y muestra

Población

La población de este trabajo serán todos los usuarios del Corredor Azul de la avenida Arequipa, en las siguientes tablas se especifican la población total de los distritos por años en donde circula el servicio de transporte, y el porcentaje de población que usa el transporte público.

Tabla 1. Población de los distritos de Lima Metropolitana con relación al servicio de corredor azul en la Avenida Arequipa

La Victoria		Jesús Maria		Lince		San Isidro		Miraflores	
Año	Población	Año	Población	Año	Población	Año	Población	Año	Población
2000	224,303	2000	70,464	2000	63,169	2000	64,741	2000	92,093
2001	221,517	2001	70,539	2001	62,530	2001	64,309	2001	91,848
2002	218,563	2002	70,614	2002	61,844	2002	63,822	2002	91,522
2003	215,444	2003	70,689	2003	61,108	2003	63,280	2003	91,114
2004	212,167	2004	70,764	2004	60,324	2004	62,685	2004	90,623
2005	208,739	2005	70,839	2005	59,495	2005	62,037	2005	90,049
2006	205,113	2006	70,914	2006	58,606	2006	61,321	2006	89,371
2007	201,316	2007	70,989	2007	57,665	2007	60,544	2007	88,596
2008	197,446	2008	71,064	2008	56,699	2008	59,735	2008	87,767
2009	193,592	2009	71,139	2009	55,733	2009	58,920	2009	86,920
2010	189,831	2010	71,214	2010	54,790	2010	58,123	2010	86,091
2011	186,170	2011	71,289	2011	53,872	2011	57,345	2011	85,284
2012	182,552	2012	71,364	2012	52,961	2012	56,570	2012	84,473
2013	178,958	2013	71,439	2013	52,054	2013	55,792	2013	83,649
2014	175,372	2014	71,514	2014	51,144	2014	55,006	2014	82,805
2015	171,779	2015	71,589	2015	50,228	2015	54,206	2015	81,932
2016	174,700	2016	73,200	2016	51,300	2016	55,600	2016	83,009
2017	177,700	2017	74,700	2017	52,400	2017	56,800	2017	85,800
2018	180,700	2018	76,300	2018	53,400	2018	58,000	2018	87,600
2019	191,100	2019	82,000	2019	59,600	2019	65,500	2019	107,800

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática, e Ipsos

Perú

Tabla 2. Personas de Lima Metropolitana con relación al servicio de corredor azul en la Avenida Arequipa

LA VICTORIA	JESUS MARIA	LINCE	SAN ISIDRO	MIRAFLORES	TOTAL	75.6% de pobl. De Lima usa el Transp. Público
191100	82000	59600	65500	107800	506000	382536

Fuente: Radio Programas del Perú

El tipo de muestreo será probabilístico y el tamaño de la muestra será determinada mediante la siguiente formula.

Fórmula de la muestra

$$n = \frac{k^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(e^2 \cdot (N-1)) + k^2 \cdot p \cdot q}$$

N=382536
p=0.5
q=0.5
e=0.05
k=1.96

n =	(1.96) ² (0.5)(0.5) (382536)	= 384
	(0.05) ² (382536-1)+(1.96) ² (0.5)(0.5)	

Figura 1. Fórmula de la muestra

3.3 Instrumento

El instrumento para esta investigación serán las encuestas, que estarán conformadas por doce preguntas enfocadas tanto en la calidad del servicio como la satisfacción del usuario en el servicio del Corredor Azul, cada pregunta cuenta con cinco respuestas: totalmente satisfecho, muy satisfecho, moderadamente satisfecho, poco satisfecho, no satisfecho.

3.4 Procedimiento

Las encuestas serán realizadas tanto en la mañana como en la tarde, las personas encuestadas se localizarán en los paraderos del corredor azul de la avenida Arequipa, la duración de cada encuesta será aproximadamente entre 3 a 5 minutos, una vez terminada las encuestas se pasará los resultados a la escala de Likert para obtener datos numéricos, y con estos datos se utilizará la herramienta estadística SPSS, para validar los resultados obtenidos en las encuestas.

CAPÍTULO 4

RESULTADOS

En función al diseño efectuado para este trabajo, se determinó usar las técnicas de la encuesta a aquellos usuarios que se encontraban en los paraderos del corredor azul.

4.1. Atención al cliente

Pregunta N° 1

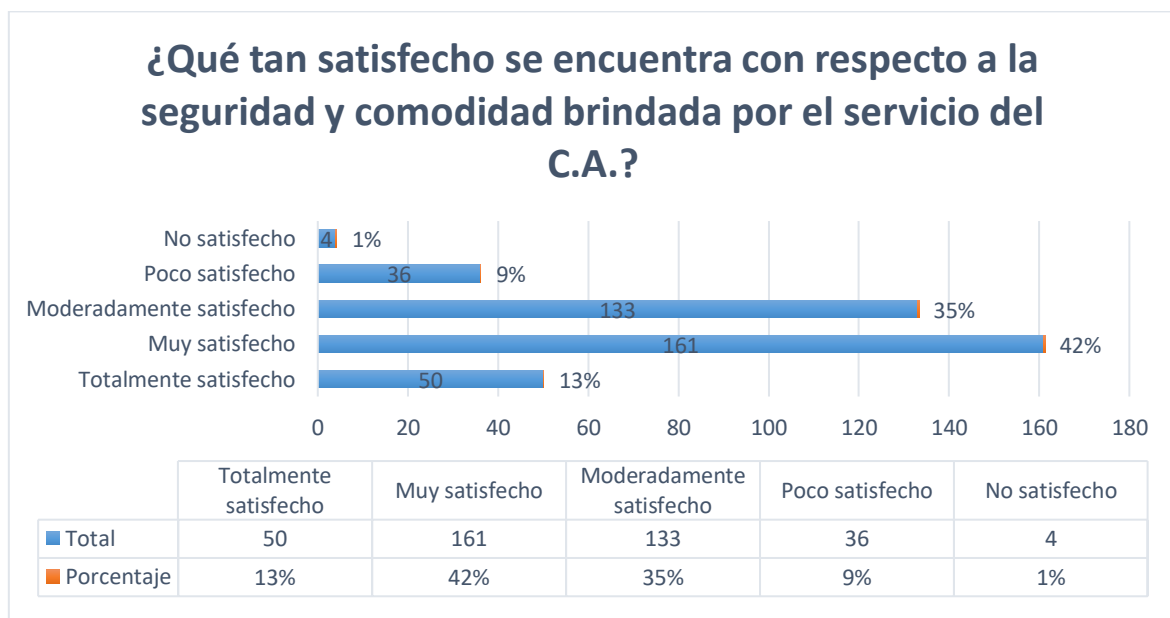


Figura 2. Pregunta N°1

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación: En esta pregunta existe un 13% de personas totalmente satisfechas, 42% muy satisfechas, 35% moderadamente satisfechas, 9% poco satisfechas y 1% no satisfechas.

En líneas generales, vemos que las personas se encuentran entre moderadamente a muy satisfecho con respecto a la seguridad y comodidad brindada por el servicio del corredor azul, pero la mayoría de personas encuestadas demostraron estar entre muy satisfechas y totalmente satisfechas con el servicio. Sin embargo, se debe considerar ese porcentaje importante del 35% que indicó que esta moderadamente satisfecho, ya que esto nos indica que hay factores que están fallando por los cuales las personas no se terminan de satisfacer.

Pregunta N°2

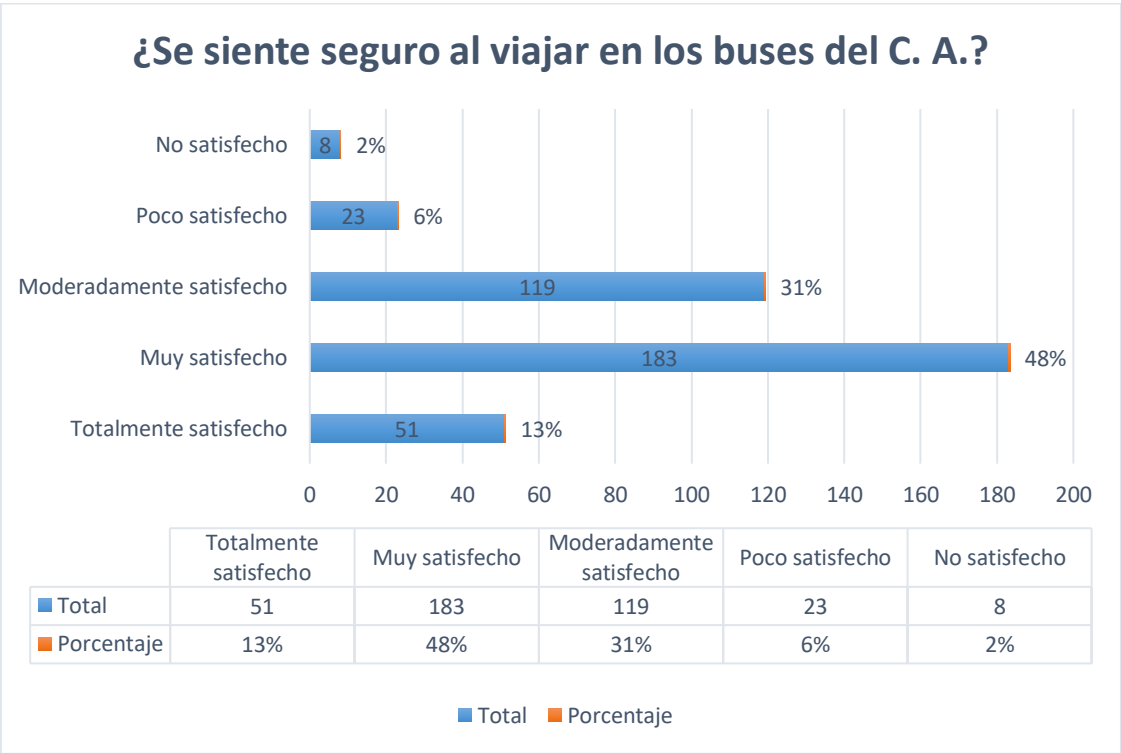


Figura 3. Pregunta N°2

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación: En esta pregunta existe un 13% de personas totalmente satisfechas, 48% muy satisfechas, 31% moderadamente satisfechas, 6% poco satisfechas y 2% no satisfechas.

En esta pregunta nos enfocamos directamente a la seguridad que sienten los usuarios con respecto al servicio ofrecido por el corredor azul, en esta pregunta los resultados fueron similares a la anterior con un mayor peso de votos entre moderadamente a muy satisfecho. Sin embargo, se debe considerar ese porcentaje importante del 31% que indicó que esta moderadamente satisfecho, algunos encuestados mencionaron que se puede mejorar la seguridad implementando cámaras de seguridad, o medidas de apoyo en caso de alguna emergencia.

Pregunta N°3

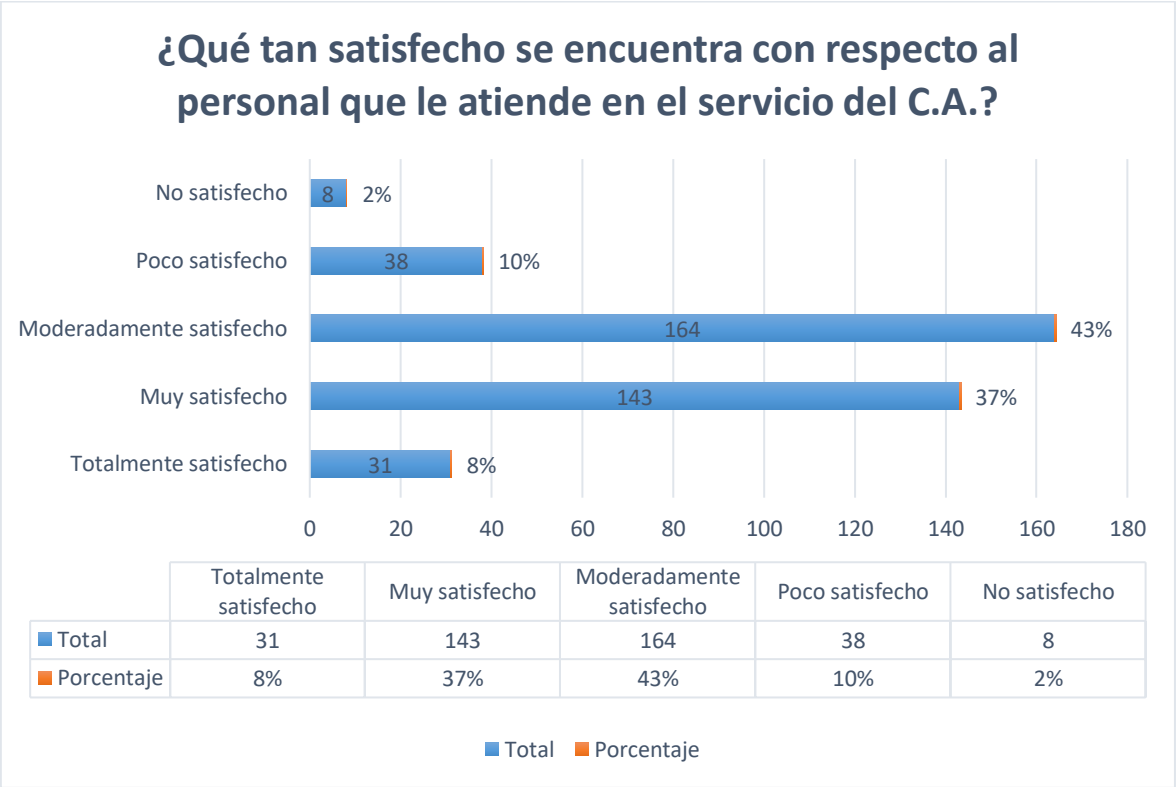


Figura 4. Pregunta N°3

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación: En esta pregunta existe un 8% de personas totalmente satisfechas, 37% muy satisfechas, 43% moderadamente satisfechas, 10% poco satisfechas y 2% no satisfechas.

Con respecto a esta pregunta nos enfocamos en el personal que atiende este servicio, dentro de los cuales observamos un incremento del nivel moderadamente satisfecho subió a 43%, trayendo por consiguiente una baja en los niveles con mayor satisfacción. Esta pregunta fue la que tuvo los índices más bajo de satisfacción y dentro de los comentarios recibidos al hacer la encuesta fue que el chofer no tiene para dar vuelto, no se encuentra con facilidad puntos de venta/ recarga de tarjetas, que algunos suelen ser groseros e indiferentes al solicitarles ayuda, entre otros.

Pregunta N°4

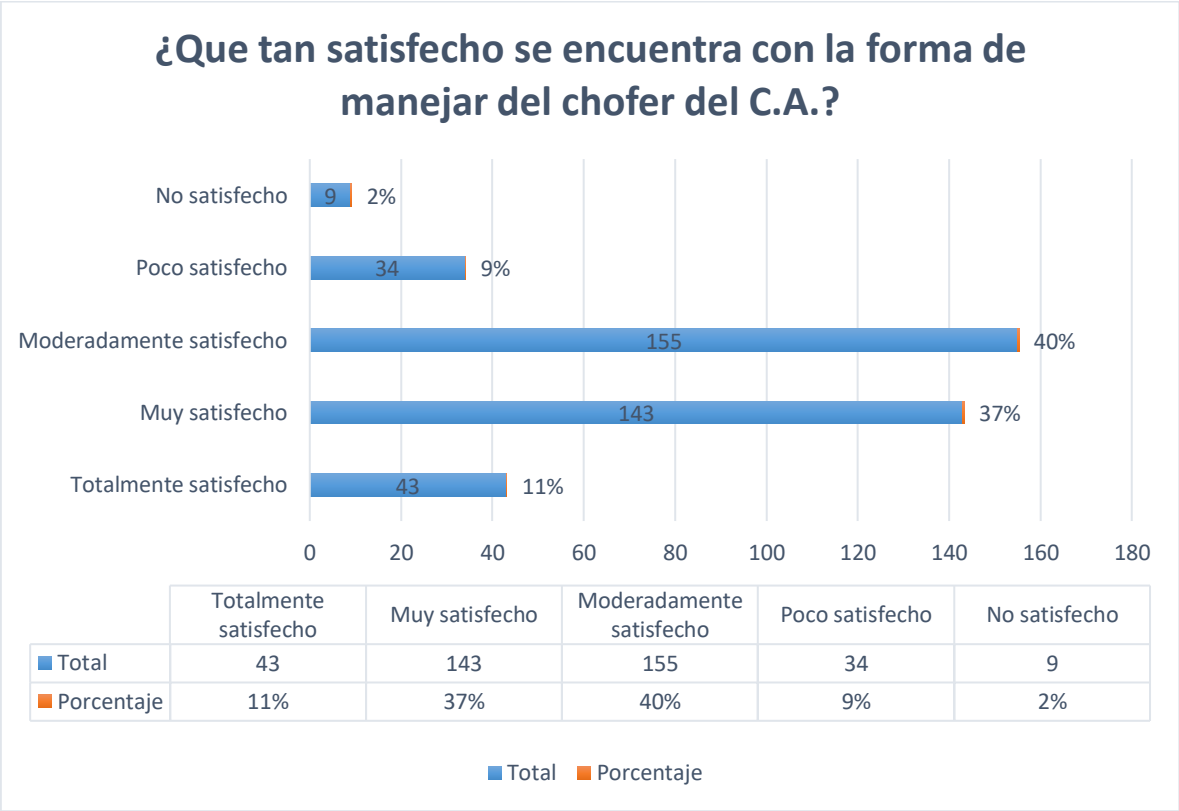


Figura 5. Pregunta N°4

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación: En esta pregunta existe un 11% de personas totalmente satisfechas, 37% muy satisfechas, 40% moderadamente satisfechas, 9% poco satisfechas y 2% no satisfechas.

Acerca de esta pregunta abarcamos la forma de manejar del chofer que tienen en el servicio ofrecido por el corredor azul, en esta pregunta los resultados fueron menos alentadores, ya que el nivel moderadamente satisfecho subió a 40%, mientras que los niveles con mayor satisfacción bajaron. Dentro de los comentarios recibidos al hacer la encuesta fue que en varias oportunidades han visto discutir a los conductores con pasajeros y autos colectivos.

Pregunta N°5

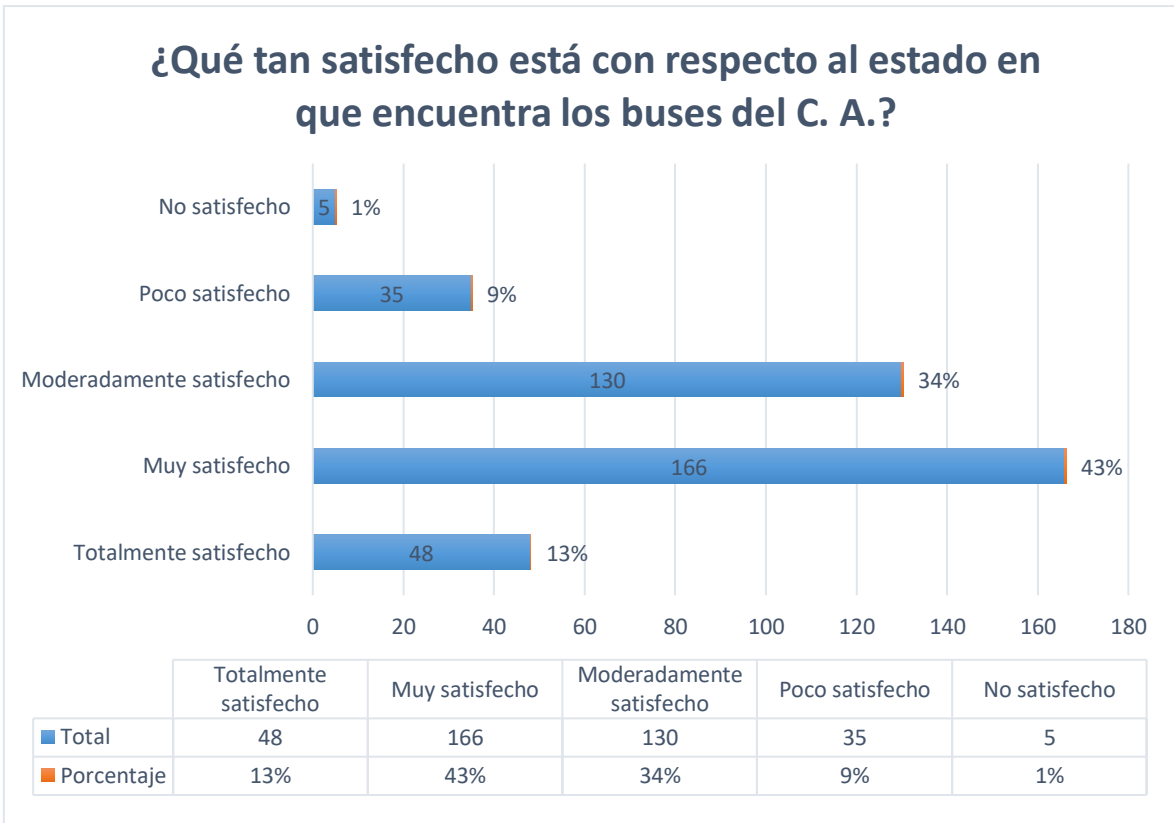


Figura 6. Pregunta N°5

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación: En esta pregunta existe un 13% de personas totalmente satisfechas, 43% muy satisfechas, 34% moderadamente satisfechas, 9% poco satisfechas y 1% no satisfechas.

En esta pregunta nos enfocamos directamente al estado en cual se encuentran los buses del corredor azul, en esta pregunta los resultados fueron favorables ya que tuvieron un mayor peso de votos entre moderadamente a muy satisfecho. Sin embargo, se debe considerar ese porcentaje importante del 34% que indicó que esta moderadamente satisfecho. Dentro de las razones expuestas que nos comentaron al hacer la encuesta fue porque perciben malos olores dentro del bus en verano, que no consideran cómodos los asientos, entre otros.

Pregunta N°6

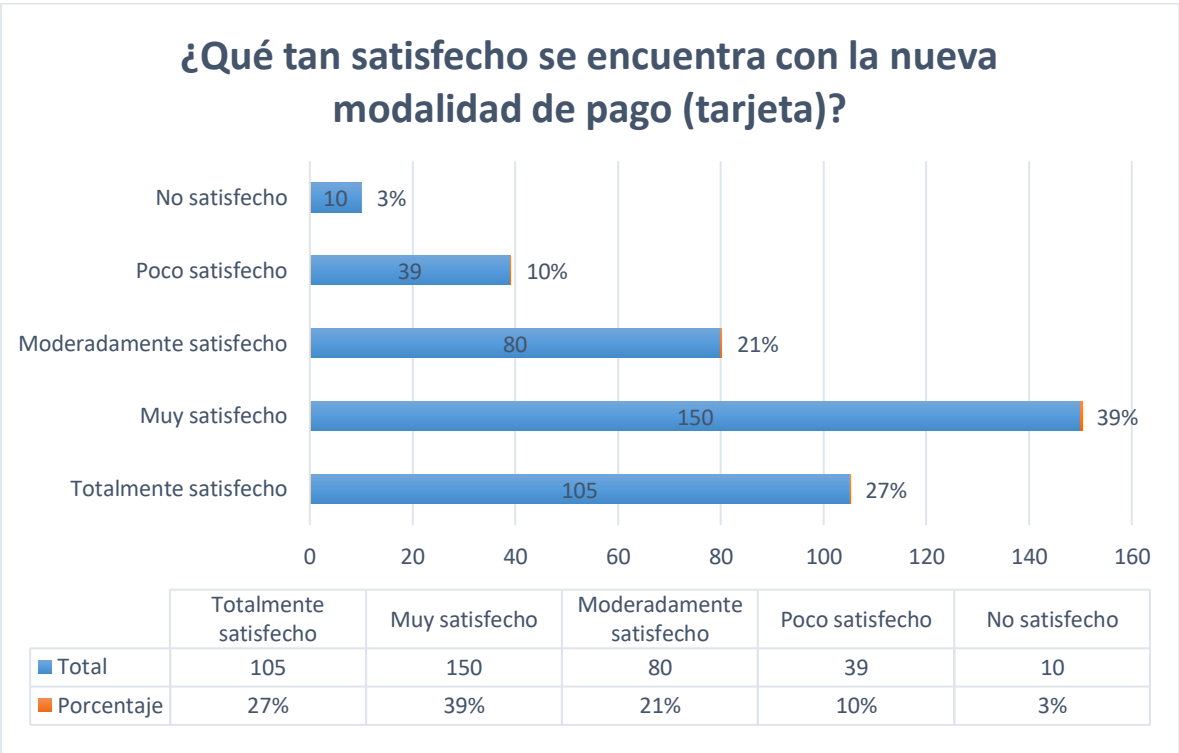


Figura 7. Pregunta N°6

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación: En esta pregunta existe un 27% de personas totalmente satisfechas, 39% muy satisfechas, 21% moderadamente satisfechas, 10% poco satisfechas y 3% no satisfechas.

En esta pregunta nos dirigimos exclusivamente a la nueva modalidad implementada por el servicio del corredor azul (pago con tarjeta), y en esta muestra el nivel más alto de satisfacción dentro de las preguntas del grupo atención al cliente. Dentro de los comentarios recibidos, la mayoría concordó que esta medida agilizaba el trámite de pago, sin embargo, comentaron que para mejorar podían implementar facilidades para recargar la tarjeta, ya que no se encuentran con facilidad agentes de recarga.

4.2. Tiempo invertido

Pregunta N°7

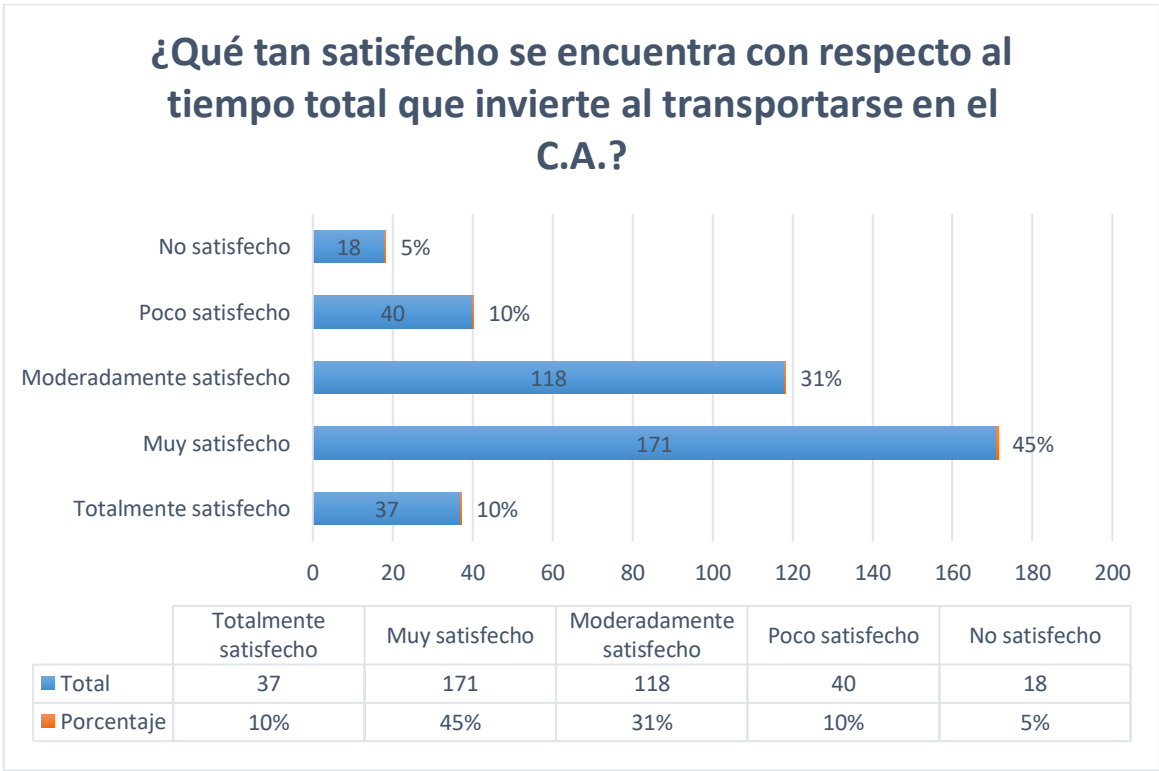


Figura 8. Pregunta N°7

Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En esta pregunta existe un 10% de personas totalmente satisfechas, 45% muy satisfechas, 31% moderadamente satisfechas, 10% poco satisfechas y 5% no satisfechas.

Existe una gran cantidad de personas que están muy satisfechas con el servicio, a comparación de personas no satisfechas y poco satisfechas; aunque existe una importante número de usuarios que indican que estas moderadamente satisfechos con el servicio 31%, eso es debido a la irregularidades que tienen algunas buses al momento de transporte y recoger a los usuarios, también se debe tener en cuenta las diferentes rutas que tiene el Corredor Azul, ya que esto también influye en el tiempo total que tenga que invertir un usurario en su movilización.

Pregunta N°8

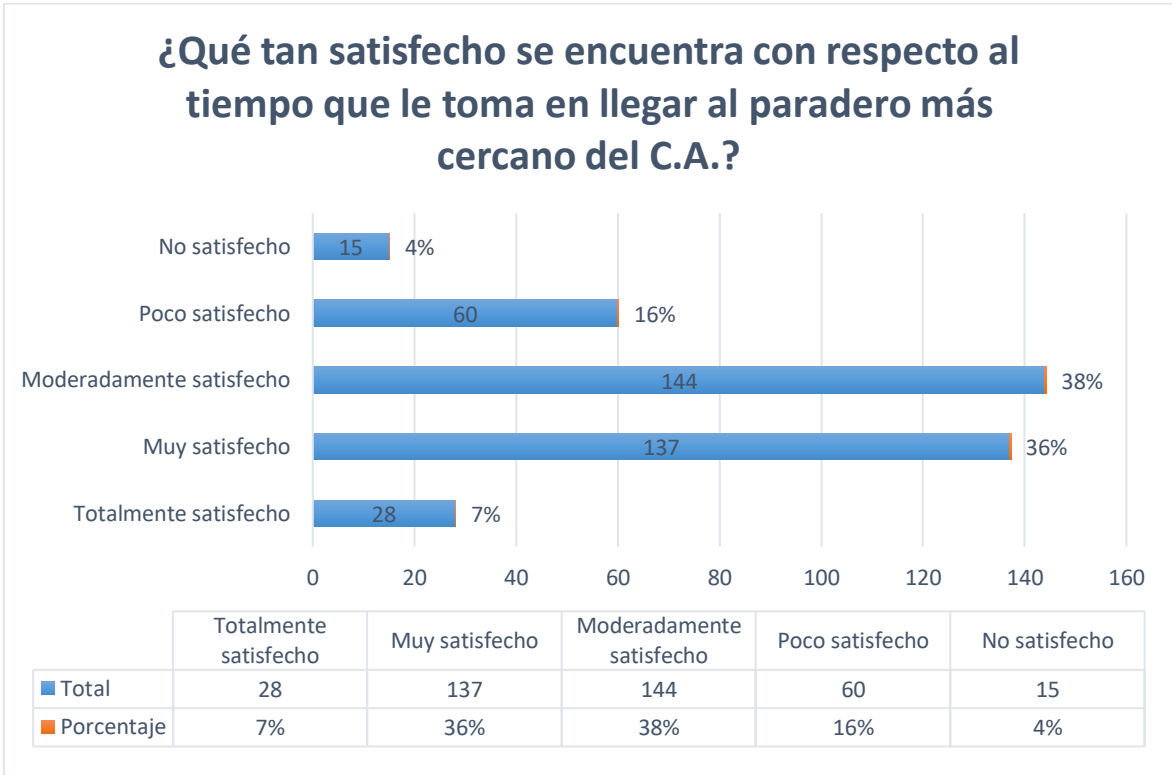


Figura 9. Pregunta N°8

Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En esta pregunta existe un 7% de personas totalmente satisfechas, 36% muy satisfechas, 38% moderadamente satisfechas, 16% poco satisfechas y 4% no satisfechas.

Contar con paraderos ubicados en puntos estratégicos permite que los usuarios puedan utilizar de manera óptima el servicio de transporte; en este caso podemos ver que hay un más de un 16% de personas que se siente inconforme con el tiempo que les toma para llegar a su paradero más cercano, un 38% que exprese irregularidades, ya sea al momento de salir de casa, trabajo o estudios, varia el tiempo necesario para llegar a su paradero , y por ultimo más del 36% se encuentran muy satisfecho con el la facilidad y rapidez para llegar a su paradero más cercano.

Pregunta N°9

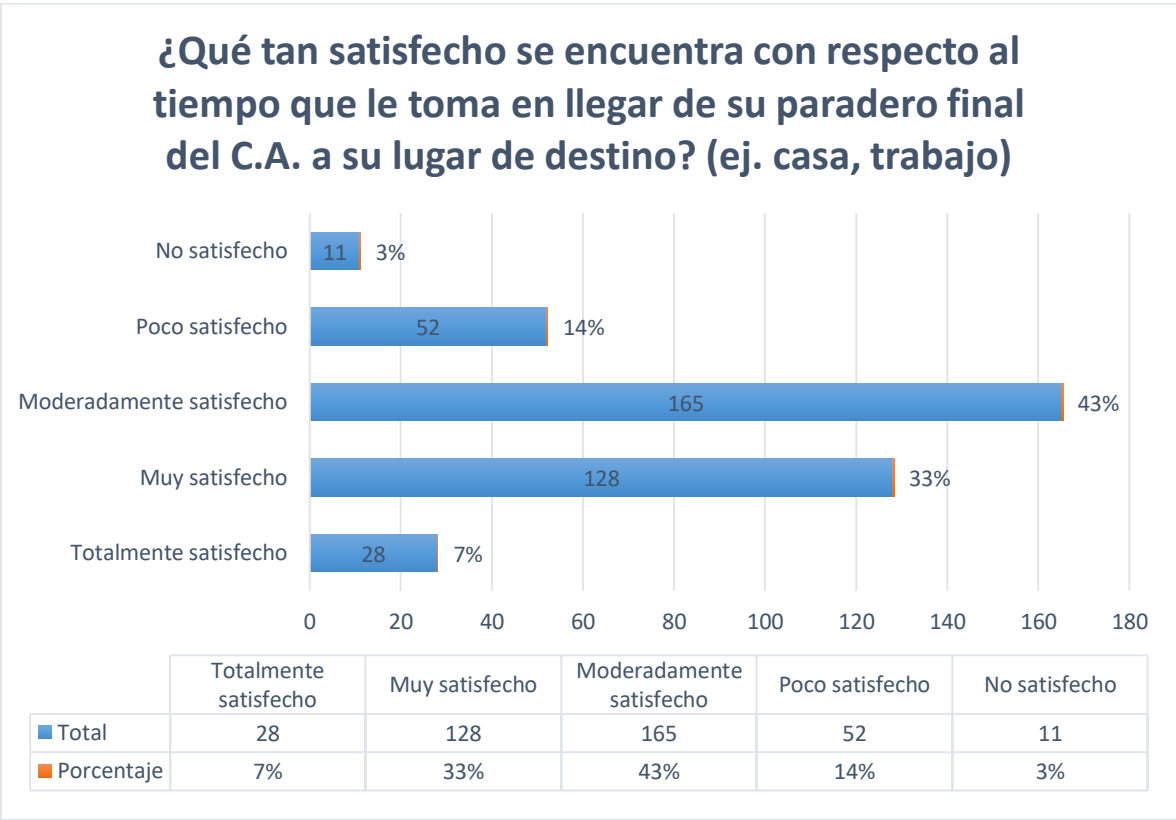


Figura 10. Pregunta N°9

Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: Existe un 7% de usuarios que se sienten totalmente satisfechos, 33% muy satisfechos, 43% moderadamente satisfechos, 14% poco satisfechos y 3% no satisfechos.

La mayor parte de los encuestados indican una satisfacción moderada por las diferencias que existe entre las ubicaciones de sus paraderos con sus lugares de destino, específicamente cuando se desea llegar a su centro de trabajo o estudios, también dependiendo el lugar de residencia del usuario algunos quedaran más cerca al paradero del Corredor Azul que otros, generando este alto número de personas que califican de normal o moderado el tiempo.

Pregunta N°10

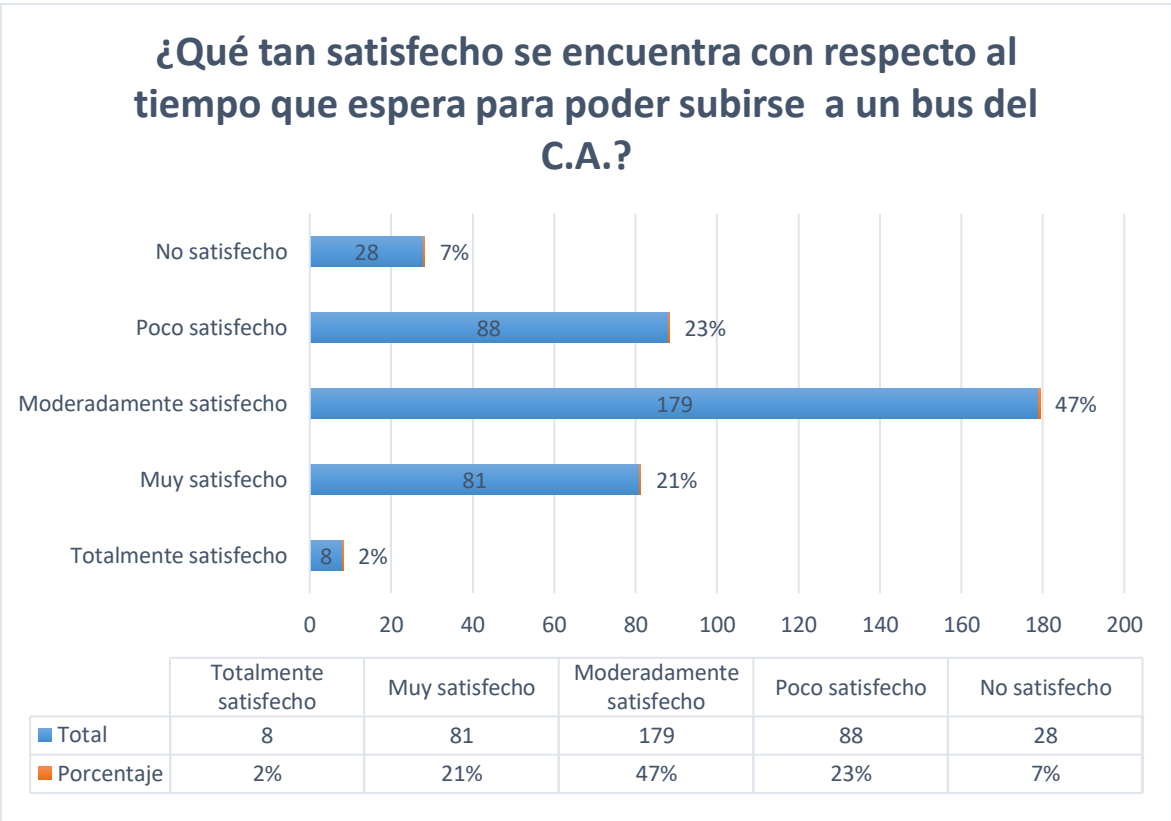


Figura 11. Pregunta N°10

Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En esta pregunta existe un 2% de personas totalmente satisfechas, 21% muy satisfechas, 47% moderadamente satisfechas, 23% poco satisfechas y 7% no satisfechas

Al momento de responder esta pregunta la mayoría de los usuarios indicaron un problema con la circulación de buses y la espera que tiene que realizar para utilizar el servicio, esto se refleja por la cantidad de personas poco satisfechas 23% y no satisfechas 7%, aunque existe una mayoría que se siente moderadamente satisfecha 47%, ya sea por la mayor circulación de buses de una ruta que otra, beneficiando a unos usuarios y perjudicando a otros, también dependiendo la dirección en la que tomes el Corredor Azul, tanto de Miraflores a Rímac o viceversa.

Pregunta N°11

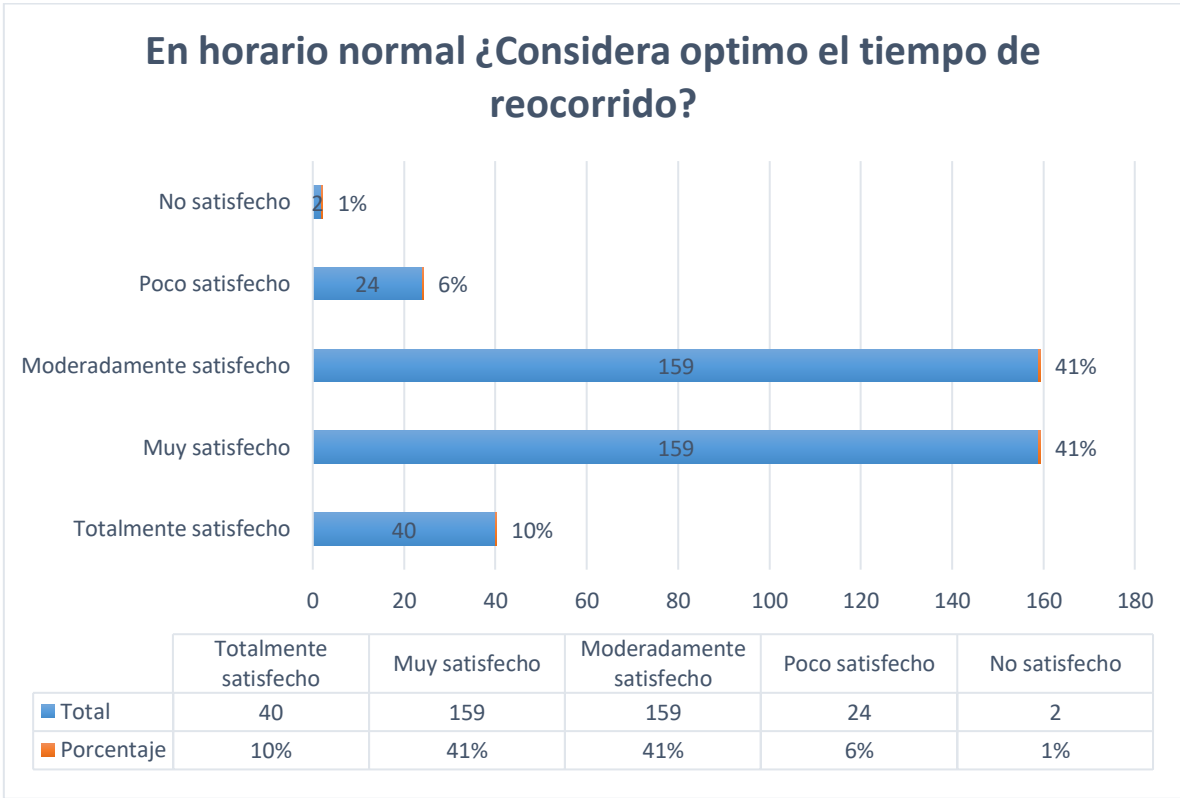


Figura 12. Pregunta N°11

Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En esta pregunta existe un 10% de personas totalmente satisfechas, 41% muy satisfechas, 41% moderadamente satisfechas, 6% poco satisfechas y 1% no satisfechas.

Dentro del grupo tiempo invertido, esta pregunta posee los índices más altos de satisfacción, se puede observar que hay dos cantidades similares, 159 personas indican que estas moderadamente satisfechas y otras 159 personas muy satisfechas, conformando entre este conjunto de personas el 82% total de usuarios encuestados, mayormente dicen estar conformes con el tiempo de recorrido del servicio, aunque también existen retrasos por el tipo de ruta que tiene el bus o la lejanía de su paradero de destino.

Pregunta N°12

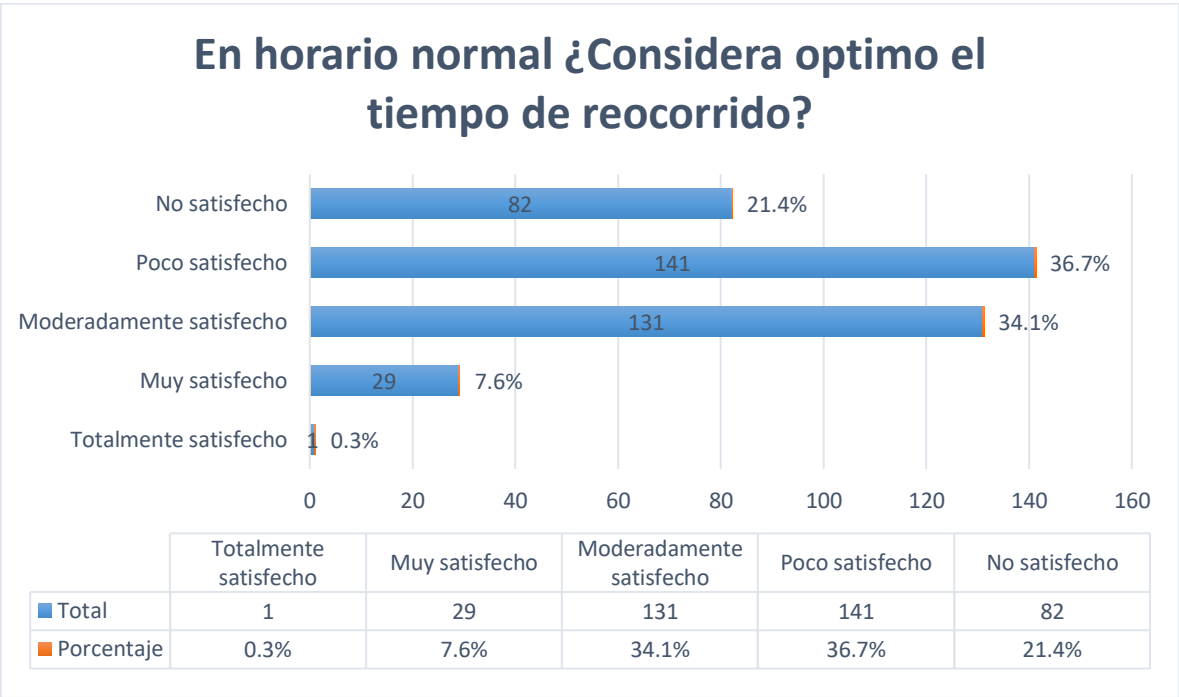


Figura 13. Pregunta N°12

Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En hora punta, es decir cuando existe alto tráfico y congestionamiento de las vías de tránsito, existe un 21.4% de usuarios no satisfechos,

36.7% poco satisfechos, 34.1% moderadamente satisfechos, 7.6% muy satisfechos y 0.3% totalmente satisfechos.

Dentro del grupo tiempo invertido, esta pregunta posee los índices más bajos de satisfacción, en este caso en particular se describe el servicio por las personas encuestadas como un servicio insuficiente para sus necesidades cuando existe un tráfico considerable en el transporte, la mayoría de usuarios se siente poco satisfechos con el tiempo de recorrido en sus viajes diarios, otros sienten que el servicio es muy irregular y otros consideran que los autos colectivos influyen mucho en este aspecto y se debe regular.

4.3. Validación de Resultados

Para poder validar los resultados obtenidos en las encuestas, se realizaron las pruebas de normalidad y Colinealidad en el programa estadístico SPSS.

4.3.1. Prueba de Colinealidad

Tabla 3 Prueba de Colinealidad Atención al cliente

Coeficientes ^a								
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	Estadísticas de colinealidad	
		B	Desv. Error	Beta			Tolerancia	VIF
1	(Constante)	0.369	0.218		1.694	0.091		
	¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al tiempo que le toma en llegar al paradero más cercano del C.A.?	0.276	0.048	0.271	5.774	0.000	0.743	1.346
	¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al tiempo que le toma en llegar de su paradero	0.209	0.051	0.193	4.080	0.000	0.730	1.371

	final del C.A. a su lugar de destino? (ej. casa, trabajo)							
	¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al tiempo que espera para poder subirse a un bus del C.A.?	0.209	0.048	0.194	4.330	0.000	0.814	1.228
	En horario normal ¿Considera optimo el tiempo de recorrido?	0.137	0.056	0.111	2.434	0.015	0.785	1.275
	En hora pico ¿Considera optimo el tiempo de recorrido?	0.173	0.048	0.160	3.598	0.000	0.821	1.218

Fuente: Elaboración propia.

En esta prueba el grado de tolerancia de las preguntas se aproxima bastante al valor de 1, y el valor de VIF obtenido es menor de 4, por ende, se da como resultado que no existe problemas de colinealidad en las preguntas dirigidas a la variable de calidad del servicio.

Tabla 4 Prueba de Colinealidad del tiempo transcurrido

Coeficientes ^a								
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	Estadísticas de colinealidad	
		B	Desv. Error	Beta			Tolerancia	VIF
1	(Constante)	0.984	0.268		3.675	0.000		
	¿Se siente seguro al viajar en los buses del C. A.?	0.189	0.050	0.187	3.799	0.000	0.865	1.156

¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al personal que le atiende en el servicio del C.A.?	0.146	0.052	0.143	2.833	0.005	0.825	1.212
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la forma de manejar del chofer del C.A.?	0.157	0.048	0.160	3.248	0.001	0.863	1.159
¿Qué tan satisfecho está con respecto al estado en que encuentra los buses del C. A.?	0.138	0.050	0.138	2.743	0.006	0.832	1.201
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la nueva modalidad de pago (tarjeta)?	0.096	0.039	0.114	2.434	0.015	0.954	1.048

Fuente: Elaboración propia.

Al igual que el resultado anterior el grado de tolerancia de las preguntas se aproxima bastante al valor de 1, y el valor de VIF obtenido es menor de 4, por ende, se da como resultado que no existe problemas de colinealidad en las preguntas dirigidas a la variable de satisfacción de los usuarios.

4.3.2. Prueba de Normalidad

Tabla 5 Prueba de Normalidad Atención al Cliente

Pruebas de normalidad							
¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto a la seguridad y comodidad brindada por el servicio del C.A.?		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿Se siente seguro al viajar en los buses del C. A.?	No satisfecho	0.250	4		0.945	4	0.683
	Poco satisfecho	0.250	36	0.000	0.894	36	0.002
	Moderadamente satisfecho	0.278	133	0.000	0.856	133	0.000
	Muy satisfecho	0.280	161	0.000	0.822	161	0.000
	Totalmente satisfecho	0.333	50	0.000	0.746	50	0.000

¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al personal que le atiende en el servicio del C.A.?	No satisfecho	0.260	4		0.827	4	0.161
	Poco satisfecho	0.229	36	0.000	0.903	36	0.004
	Moderadamente satisfecho	0.246	133	0.000	0.886	133	0.000
	Muy satisfecho	0.283	161	0.000	0.812	161	0.000
	Totalmente satisfecho	0.230	50	0.000	0.870	50	0.000
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la forma de manejar del chofer del C.A.?	No satisfecho	0.283	4		0.863	4	0.272
	Poco satisfecho	0.266	36	0.000	0.890	36	0.002
	Moderadamente satisfecho	0.225	133	0.000	0.889	133	0.000
	Muy satisfecho	0.231	161	0.000	0.868	161	0.000
	Totalmente satisfecho	0.286	50	0.000	0.825	50	0.000
¿Qué tan satisfecho está con respecto al estado en que encuentra los buses del C. A.?	No satisfecho	0.260	4		0.827	4	0.161
	Poco satisfecho	0.206	36	0.000	0.901	36	0.004
	Moderadamente satisfecho	0.235	133	0.000	0.878	133	0.000
	Muy satisfecho	0.285	161	0.000	0.851	161	0.000
	Totalmente satisfecho	0.268	50	0.000	0.838	50	0.000
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la nueva modalidad de pago (tarjeta)?	No satisfecho	0.260	4		0.827	4	0.161
	Poco satisfecho	0.200	36	0.001	0.909	36	0.006
	Moderadamente satisfecho	0.219	133	0.000	0.879	133	0.000
	Muy satisfecho	0.273	161	0.000	0.854	161	0.000
	Totalmente satisfecho	0.270	50	0.000	0.794	50	0.000

Fuente: Elaboración propia.

En esta prueba podemos observar el grado de significancia que tienen las preguntas con respecto a la hipótesis planteada en el trabajo, como la muestra es de 384 encuestas se trabajara con la prueba de Smirnov, en este caso el resultado es que ninguna de las preguntas obtiene un grado superior al 5%, por esto se rechaza la hipótesis nula y se valida la hipótesis para la variable de calidad del servicio.

Tabla 6 Prueba de Normalidad de Tiempo transcurrido

Pruebas de normalidad							
¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al tiempo total que invierte al transportarse en el C.A.?		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al tiempo	No satisfecho	0.253	18	0.003	0.816	18	0.003
	Poco satisfecho	0.238	40	0.000	0.884	40	0.001
	Moderadamente satisfecho	0.218	118	0.000	0.874	118	0.000

que le toma en llegar al paradero más cercano del C.A.?	Muy satisfecho	0.266	171	0.000	0.839	171	0.000
	Totalmente satisfecho	0.243	37	0.000	0.835	37	0.000
¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al tiempo que le toma en llegar de su paradero final del C.A. a su lugar de destino? (ej. casa, trabajo)	No satisfecho	0.251	18	0.004	0.899	18	0.055
	Poco satisfecho	0.228	40	0.000	0.874	40	0.000
	Moderadamente satisfecho	0.282	118	0.000	0.845	118	0.000
	Muy satisfecho	0.253	171	0.000	0.839	171	0.000
	Totalmente satisfecho	0.273	37	0.000	0.814	37	0.000
¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al tiempo que espera para poder subirse a un bus del C.A.?	No satisfecho	0.332	18	0.000	0.753	18	0.000
	Poco satisfecho	0.260	40	0.000	0.865	40	0.000
	Moderadamente satisfecho	0.270	118	0.000	0.868	118	0.000
	Muy satisfecho	0.252	171	0.000	0.869	171	0.000
	Totalmente satisfecho	0.216	37	0.000	0.888	37	0.001
En horario normal ¿Considera optimo el tiempo de recorrido?	No satisfecho	0.220	18	0.021	0.914	18	0.100
	Poco satisfecho	0.316	40	0.000	0.828	40	0.000
	Moderadamente satisfecho	0.314	118	0.000	0.824	118	0.000
	Muy satisfecho	0.305	171	0.000	0.813	171	0.000
	Totalmente satisfecho	0.237	37	0.000	0.802	37	0.000
En hora pico ¿Considera optimo el tiempo de recorrido?	No satisfecho	0.435	18	0.000	0.614	18	0.000
	Poco satisfecho	0.249	40	0.000	0.831	40	0.000
	Moderadamente satisfecho	0.221	118	0.000	0.857	118	0.000
	Muy satisfecho	0.253	171	0.000	0.865	171	0.000
	Totalmente satisfecho	0.223	37	0.000	0.901	37	0.003

Fuente: Elaboración propia.

En esta prueba podemos observar el grado de significancia que tienen las preguntas con respecto a la hipótesis planteada en el trabajo, como la muestra es de 384 encuestas se trabajara con la prueba de Smirnov, en este caso el resultado es que ninguna de las preguntas obtiene un grado superior al 5%, por esto se rechaza la hipótesis nula y se valida la hipótesis de la variable satisfacción del usuario.

CAPÍTULO 5

DISCUSIÓN

Partiendo de los resultados obtenidos en las encuestas, se confirma la hipótesis general que establece que la variable dependiente satisfacción del usuario está relacionada con la variable independiente calidad de servicio del corredor azul en la avenida Arequipa en 2019.

La información obtenida concuerda con los estudios de Silva (2018), Silva y Torres (2017), William y De Armas (2017), donde la satisfacción del usuario está sujeta a la percepción de cálida que tiene sobre el servicio, indicando que, a mayor calidad en el servicio brindado, el usuario obtendrá mayor satisfacción.

En lo que respecta a servicio ofrecido y satisfacción del usuario existe relación, como lo explica Silva (2018), Silva y Torres (2017), donde se enfocan en la importancia de un personal capacitado que brinde un servicio orientado al cliente, choferes responsables, y seguridad en el transporte.

En lo que respecta a tiempo de recorrido y satisfacción del usuario existe una relación, por la importancia que tiene un tiempo de recorrido que consume mucho tiempo y brinda un servicio lento, la autora Medina (2016) indica que los tiempos para llegar los

paraderos, tiempos de espera de los buses, mala gestión al momento de recoger y despachar pasajeros genera disconformidad en los usuarios.

En lo que respecta comodidad y satisfacción del usuario existe relación, tanto las autoras Blas (2017), Torres y Mora (2017) encontraron en sus estudios que adecuarse a las necesidades del cliente es muy importante para sus satisfacciones, ya sea en temas de ambientación, higiene, disponibilidad de servicios, paraderos ubicados cerca al usuario, modalidades de pago efectivos.

En lo que respecta tiempo transcurrido y la satisfacción del usuario existe relación, ya que los autores Romero, Gaspar y Bautista (2016) , Tirachini, Camus y Cruz (2016) y Paredes y Velázquez (2017) indican que el tiempo de transporte es de gran relevancia para la satisfacción del usuario, que la cantidad de buses sean óptimas para cumplir la demanda de pasajeros, mejorar las rutas del servicio, contrarrestar los efectos negativos del tráfico con buena señalización, y mejorar los tiempos de espera y subida de pasajeros.

CONCLUSIONES

Luego de haber analizado las encuestas realizadas a los usuarios que utilizan el corredor azul en la avenida Arequipa concluimos en lo siguiente:

El principal aspecto que afecta la satisfacción de los usuarios es porque no se están recibiendo una adecuada atención del personal que atiende en el servicio del corredor azul, estos van desde el chofer del bus, hasta de los guías/ personal que recargan. Los encuestados nos manifestaron que el chofer no tiene para dar vuelta, no se encuentra con facilidad puntos de venta/ recarga de tarjetas, personal groseros e indiferentes al solicitarles ayuda, entre otros.

Los otros puntos como lo son la seguridad que sienten al viajar, la forma de manejar del chofer, estado en el cual se encuentran los buses, se encuentran en intervalos de moderadamente satisfecho a muy satisfechos. Sin embargo, se debe de tener en cuenta que se puede mejorar estos aspectos por ejemplo con respecto a la seguridad, con más cámaras de seguridad, con respecto al estado en cual se encuentran los buses poniendo aire acondicionado para evitar malos olores y con respecto a la forma del chofer capacitándolos para que tengan mejor trato hacia los demás.

Adicional a ello podemos determinar que el aspecto más favorable respecto a la satisfacción en el grupo de atención al cliente, fue la nueva modalidad implementada para

pagar con tarjeta, esto ha obtenido buenos resultados en las encuestas. Sin embargo, un porcentaje indica que puede mejorar esta experiencia colocando más puntos de venta y recarga de tarjetas, ya que actualmente es muy difícil hacer ello.

Por otro lado, con respecto al tiempo total invertido por los usuarios del corredor azul, podemos determinar que generalmente se sienten satisfechos con el tiempo invertido al usar el servicio de corredor azul, dando lugar a que muchos usuarios puede llegar a sus diferentes destinos de manera rápida y en el menor tiempo posible, aunque también existen irregularidades que no permiten un servicio totalmente óptimo para los usuarios, algunos encuestados indican sobre los tiempos de espera para tomar sus buses, usualmente se da porque sus rutas no llegan constantemente o porque a veces los carros no paran, esto también se agrava por la cantidad limitada de usuarios que pueden subir en el bus; otro factor son los tiempos para llegar a sus paraderos, si bien los resultados parten desde moderadamente satisfecho a muy satisfecho como mayoría, dependiendo del paradero donde tomas el servicio de corredor azul , la experiencia del servicio varia significativamente, ya sea porque los paraderos inicial es sean más cercano a tu centro de labor, estudios y centros de entretenimiento, como también los paraderos finales para llegar sus hogares.

Finamente los tiempos de viajes que brinda el servicio de corredor azul, que en un día normal de operación generalmente son favorables con un porcentaje mínimo de insatisfacción, pero que también concentra irregularidades no permiten obtener un servicio óptimo para sus usuarios, tanto las 4 rutas que ofrece el servicio de Corredor Azul en la avenida Arequipa, como también dependiendo del destino de su viaje sea dirigiéndose hacia Miraflores o hacia Rímac, estas irregularidades deben ser atendidas eficazmente para poder brindar un servicio estándar de calidad para todos sus usuarios, además en casos de trafico el servicio obtiene un porcentaje de satisfacción bajo desde moderadamente satisfecho hasta no satisfecho, esto se da a pesar de que el corredor

azul tiene vías especializadas que permite un fácil tránsito, como paraderos estipulados para recoger y despachar pasajeros, una de las principales causas de este tráfico es alto transporte privado que circula por la avenida Arequipa, disminuyendo la rapidez del servicio y aumentando el tiempo necesario para el viaje de sus usuarios.

RECOMENDACIONES

Con la presente investigación es oportuno recomendar lo siguiente:

Principalmente se recomienda que el servicio del corredor azul haga hincapié en las capacitaciones hacia su personal, enfatizándose sobre todo en el trato hacia los demás.

Un punto también se pretende recomendar se implemente a futuro es el aire acondicionado y cámaras de seguridad en las unidades del servicio del corredor azul para mejorar la experiencia del usuario.

Adicionalmente, considerar que el cambio de pago de efectivo a tarjeta ha sido un cambio acertado, pero que no se ha tomado en cuenta los puntos de venta/recarga de dichas tarjetas, por ello también se recomienda se genere alguna aplicación o más agentes de venta/recarga de tarjetas en los paraderos del corredor azul.

Con respecto al tiempo total invertido se recomienda que las autoridades encargadas del servicio de corredor azul, se centren en brindar un servicio de calidad estándar optimizando el tiempo de espera para sus usuarios, arreglando las irregularidades en que los buses no paren en sus paraderos correspondientes, mejora la ubicación de los

paraderos para los usuarios que vivan lejos de las rutas que ofrecen el servicio de transporte.

También se deben limitar la cantidad de transporte privado que circulan por la avenida Arequipa, poniendo horarios límites para su uso, esto generaría menos cuellos de botellas y la acumulación de buses, que no solo retrasan el transporte de pasajeros, sino también la espera de los buses por parte de los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Blas R. (2017). *La competitividad de las empresas de transporte público urbano y su influencia en la satisfacción de los usuarios del servicio en la ciudad de Huamachuco, periodo 2015 - 2017* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Escobar, A., Tapasco, A. y Giraldo A. (2015). Medición de Desempeño del Sistema de Transporte Cable Aéreo de la Ciudad de Manizales en Colombia, usando Tres Enfoques: Analítico, Simulado y de Accesibilidad Urbana. *Información Tecnológica*, 26(6), p. 199-210. doi:10.4067/S0718-07642015000600020
- Medina, S. (2016). Plan de control operacional de la transportación pública en la ciudad de Machala (tesis de maestría). Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador.
- Paredes, A. y Velázquez, M. (2018, 2 de abril). Nivel de satisfacción de los usuarios de transporte público colectivo en la Ciudad de México aplicando el enfoque agregado. *Administración y organizaciones*. Recuperado de: <https://bit.ly/2kiBcHQ>
- Paredes, A., y Velázquez, M. (2017). Nivel de satisfacción de los usuarios de transporte eléctrico en la ciudad de México. En J. Méndez (Presidencia). Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. Simposio llevado a cabo en el XXII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática, Ciudad de México, México.
- Romero, J., Gaspar, Noé, y Bautista Lara, E. (2016, 26 de enero). Percepción de la satisfacción del servicio en el transporte público solo para mujeres. *Revista Transporte y Territorio*. (15), p. 164-182.

- Rodríguez, D. y Becerra, C. (2014). "Competitividad del sector transporte intermunicipal de pasajeros en Boyacá". *Inquietud Empresarial*. 14(2), p. 33-67 Recuperado de <http://www.redpilares.org/sobre-la red.pdf>
- Silva, M, y Torres, S. (2017). Calidad del servicio de transporte urbano en la ciudad de Cuenca (tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Colombia.
- Silva, G (2018). Características de la calidad de servicio y atención al cliente de la empresa de transportes de pasajeros Jorge Chavez en la provincia de Talara, año 2018 (tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Sullana, Perú.
- Torres, C. y Sanhueza, R. (2014). Diseño de un modelo escalonado de calidad para empresas de transporte urbano de pasajeros. *Ingeniería industrial*. Recuperado: <https://bit.ly/2IOLBv9>
- Torres, Q., María, D., Mora, C., y César, E. (2017). Experiencia de consumo y los niveles de satisfacción de los usuarios de establecimientos de comida rápida en el municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela. *Visión Gerencial*. (1), p. 43-58
- Tirachini, A., Camus, L., y Cruz, D. (2016). Modelación de tiempos de detención de buses en paraderos de Santiago y Valparaíso-Viña del Mar. *Ingeniería de Transporte*. 19(02), p. 103-116
- William, O. y De Armas, A. (2017). Determinación de la calidad del servicio de transporte público colectivo en Ocaña, norte de Santander (tesis de pregrado). Universidad Francisco de Paula Santander, Ocaña, Colombia.
- Urbina, S. (2015). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Ave Fenix S.A.C. EMTRAFESA – Guadalupe: 2015(tesis pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

ANEXOS

Anexo 1

FICHA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD: ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

1. Título del Trabajo de Investigación propuesto

“Calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario del Corredor Azul de la Avenida Arequipa en el 2019”

2. Indica la o las competencias del modelo del egresado que serán desarrolladas fundamentalmente con este Trabajo de Investigación:

- Evalúa e Identifica el nivel de la calidad de servicio del corredor azul de la Av. Arequipa.
- Evalúa el nivel de satisfacción de los usuarios del corredor azul de la Av. Arequipa.
- Propone estrategias de servicio de calidad.

3. Número de alumnos a participar en este trabajo. (máximo 2) Número de alumnos: **02**

4. Indica si el trabajo tiene perspectivas de continuidad, después de obtenerse el Grado Académico d Bachiller, para seguirlo desarrollando para la titulación por la modalidad de Tesis o no. SI

5. Enuncia 4 o 5 palabras claves que le permitan realizar la búsqueda de información para el Trabajo en Revistas Indizadas en WOS, SCOPUS, EBSCO, SciELO, etc., desde el comienzo del curso y obtener así información de otras fuentes especializadas. Ejemplo:

Palabras Claves	REPOSITORIO 1	REPOSITORIO 2	REPOSITORIO 3
1.- Estrés	RENATI	EBSCO	ALICIA
2.- Síntomas de estrés	RENATI	EBSCO	ALICIA
3.- Estrés laboral	RENATI	EBSCO	ALICIA
4.- Rendimiento laboral	RENATI	EBSCO	ALICIA
5.- Programa de prevención de estrés	RENATI	EBSCO	ALICIA

6. Como futuro asesor de investigación para titulación colocar:

(Indique sus datos personales)

- a. **Nombre:** Néstor Ollais Rivera

- b. **Código docente:** c00108
- c. **Correo institucional:** c00108 @utp.edu.pe
- d. **Teléfono:** 998943716

7. Especifica si el Trabajo de Investigación:

(Marca con un círculo la que corresponde, puede ser más de una)

- a. **Contribuye a un trabajo de investigación de una Maestría o un doctorado de algún profesor de la UTP.**
- b. **Está dirigido a resolver algún problema o necesidad propia de la organización.**
- c. **Forma parte de un contrato de servicio a terceros.**
- d. **Corresponde a otro tipo de necesidad o causa (explicar el detalle):**

8. Explica de forma clara y comprensible los objetivos o propósitos del trabajo de investigación

Determinar el nivel de calidad del servicio que brinda el sistema de transporte Corredor Azul de la Av. Arequipa, y el nivel de satisfacción de los usuarios del mismo.

Identificar el nivel de la calidad del servicio.

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de transporte.

9. Brinde una primera estructuración de las acciones específicas que debe realizar el alumno para que le permita iniciar organizadamente su trabajo

- Revisar los fundamentos teóricos y prácticos sobre calidad y la calidad de servicio.
- Definir la satisfacción e identificar los niveles del mismo en los usuarios del servicio.
- Revisar las políticas de gestión del transporte público.

10. Incorpora todas las observaciones y recomendaciones que consideres de utilidad para el alumno y a los profesores del curso con el fin de que desarrollen con éxito todas las actividades

Revisar documentos sobre el transporte público en Lima.

Investigar sobre las normas y políticas que rigen el transporte público en Lima.

Revisar el caso del sistema de transporte “corredor azul” de la Av. Arequipa en torno de las políticas municipales del transporte público.

11. Fecha y docente que propone la tarea de investigación

Fecha de elaboración de ficha (día/mes/año): 04/ Marzo/ 2019

Docente que propone la tarea de investigación: Mag. Néstor Ollais Rivera

12. Esta Ficha de Tarea de Investigación ha sido aprobada como Tarea de Investigación para el Grado de Bachiller en esta carrera por:

(Sólo para ser llenada por la Facultad)

Nombre:

Código:

Cargo:

Fecha de aprobación de ficha (día/mes/año): ____/____/____

Anexo 2

Modelo de Encuesta

Encuesta para medir la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del corredor azul en la avenida Arequipa en el 2019.
Seguridad y comodidad
1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto a la seguridad y comodidad brindada por el servicio del C.A.?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho
2. ¿Se siente seguro al viajar en los buses del C. A.?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho
3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al personal que le atiende en el servicio del C.A.?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho
4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la forma de manejar del chofer del C.A.?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho
5. ¿Qué tan satisfecho está con respecto al estado en que encuentra los buses del C.A?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho
6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la nueva modalidad de pago (tarjeta)?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho
Tiempo de espera y recorrido
7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al tiempo total que invierte al

transportarse en el C.A.?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho
8. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al tiempo que le toma en llegar al paradero más cercano del C.A.?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho
9. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al tiempo que le toma en llegar de su paradero final del C.A. a su lugar de destino? (ej. casa, trabajo)
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho
10. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al tiempo que espera para poder subirse a un bus del C.A.?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho
11. En horario normal ¿Considera optimo el tiempo de recorrido?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho
12. En hora pico ¿Considera optimo el tiempo de recorrido?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho

Fuente: Elaboración propia.

Proyección del crecimiento la población en el Perú

Perú :Estimación y proyección de la población por sexo y años calendario 2001-2030					
Años	Población			Tasa de crecimiento media (por cien)	
	Total	Hombres	Mujeres	Periodo Quinquenal	Periodo Anual
2001	26346840	13253619	13093221		1,53
2002	26748972	13454486	13294486	1,50	1,49
2003	27148101	13653636	13494465		1,47
2004	27546574	13852228	13694346		1,45
2005	27946774	14051449	13895325		1,44
2006	28348700	14251285	14097415		1,42
2007	28750770	14450952	14299818	1,40	1,40
2008	29152987	14650465	14502522		1,38
2009	29555329	14849834	14705495		1,36
2010	29957804	15049074	14908730		1,35
2011	30361452	15248702	15112750		1,33
2012	30766292	15448724	15317568	1,31	1,31
2013	31170724	15648336	15522388		1,29
2014	31573168	15846753	15726415		1,26
2015	31972027	16043184	15928843		1,24
2016	32368687	16238313	16130374		1,22
2017	32764198	16432668	16331530	1,19	1,20
2018	33156498	16625220	16531278		1,17
2019	33543525	16814944	16728581		1,13
2020	33923224	17000826	16922398		1,09
2021	34294231	17182158	17112073		1,06
2022	34657925	17359620	17298305	1,04	1,03
2023	35016333	17534268	17482065		1,01

2024	35371496	17707160	17664336		1,00
2025	35725458	17879352	17846106		0,99
2026	36079336	18051387	18027949		0,98
2027	36431784	18222577	18209207	0,95	0,96
2028	36781104	18392079	18389025		0,94
2029	37125598	18559086	18566512		0,91
2030	37463580	18722760	18740820		0,89

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática

Constancia de la Empresa

Carta de compromiso para entidad involucrada en Tesis

Lima, 06 de Diciembre del 2019.

La empresa Consorcio Transporte Arequipa S.A con Ruc. Nro. 20562707108 conforme lo establecido en el artículo 5.1 del Reglamento de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Universidad Tecnológica del Perú (la "UTP") y dentro del marco de los intereses de la UTP de favorecer acciones de responsabilidad social universitaria con diversas instituciones de la sociedad peruana, se dirige a la universidad para solicitar su contribución en la búsqueda de una solución al siguiente problema:

Cuales son los principales factores que afectan la satisfacción del usuario al usar el servicio de corredor Azul.
(el "Problema").

El Problema constituye un tema pertinente y actual en nuestra institución que aún no ha sido resuelto y no forma parte de ningún proyecto en vías de implementación. Es de nuestro interés incluir el Problema en el plan de trabajo para la titulación mediante Tesis denominado:

La Calidad del servicio del corredor azul y su relación con la satisfacción de sus usuarios de la avenida Arequipa en el 2019.

Cuyo(s) autor(es) es(son):

Nombres y apellidos	Carrera
<u>Herly Inguenza Gonzales</u>	<u>Administración de Empresas</u>
<u>Leir Noya Espinoza</u>	<u>Administración de Empresas</u>

Agradeciendo de antemano la contribución de la UTP en la solución del Problema, nos comprometemos a brindar la información de nuestra empresa que se requiera para el desarrollo de este trabajo, la misma que solo puede ser utilizada para fines estrictamente académicos vinculados al trabajo. Declaramos conocer que, por disposiciones legales, la Tesis será de público conocimiento luego de dos años de su sustentación.

Cordialmente,

Nombres y apellidos del representante de la institución: _____

Cargo que ocupa: Gerente de Operaciones D.N.I. 42427500

Firma y sello: _____

Consorcio Transporte Arequipa S.A.
ING. VÍCTOR BENÍTES VÁSQUEZ
Gerente de Operaciones

Validación de Encuestas

Encuesta para medir la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del corredor azul en la avenida Arequipa en el 2019.

Seguridad y comodidad

1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto a la seguridad y comodidad brindada por el servicio del C.A.?

- Totalmente satisfecho
- Muy satisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Poco satisfecho
- No satisfecho

2. ¿Se siente seguro al viajar en los buses del C. A.?

- Totalmente satisfecho
- Muy satisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Poco satisfecho
- No satisfecho

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al personal que le atiende en el servicio del C.A.?

- Totalmente satisfecho
- Muy satisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Poco satisfecho
- No satisfecho

4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la forma de manejar del chofer del C.A.?

- Totalmente satisfecho
- Muy satisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Poco satisfecho
- No satisfecho

5. ¿Qué tan satisfecho está con respecto al estado en que encuentra los buses del C.A.?

- Totalmente satisfecho
- Muy satisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Poco satisfecho
- No satisfecho

6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la nueva modalidad de pago (tarjeta)?

- Totalmente satisfecho
- Muy satisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Poco satisfecho
- No satisfecho

Autorizado por:

Nombre y Apellidos:

Firma:

Código de Docente:

Nivel Educativo:

Post-Firma:

Eduardo Olivos Valderrama.
Eduardo Olivos
C19600
Magister en Administración
Eduardo Olivos

Tiempo de espera y recorrido

7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al tiempo total que invierte al transportarse en el C.A.?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho
8. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al tiempo que le toma en llegar al paradero más cercano del C.A.?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho
9. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al tiempo que le toma en llegar de su paradero final del C.A. a su lugar de destino? (ej. casa, trabajo)
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho
10. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al tiempo que espera para poder subirse a un bus del C.A.?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho
11. En horario normal ¿Considera optimo el tiempo de recorrido?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho
12. En hora pico ¿Considera optimo el tiempo de recorrido?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho

Autorizado por:

Nombre y Apellidos: *Eduardo Olivos Valdura*

Firma: *Eduardo Olivos*

Código de Docente: *C19600*

Nivel Educativo:

Post-Firma: *Magister en Administracion*
Eduardo Olivos

Encuesta para medir la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del corredor azul en la avenida Arequipa en el 2019.

Seguridad y comodidad

1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto a la seguridad y comodidad brindada por el servicio del C.A.?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho
2. ¿Se siente seguro al viajar en los buses del C. A.?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho
3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al personal que le atiende en el servicio del C.A.?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho
4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la forma de manejar del chofer del C.A.?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho
5. ¿Qué tan satisfecho está con respecto al estado en que encuentra los buses del C.A.?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho
6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la nueva modalidad de pago (tarjeta)?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho

Autorizado por:

Nombre y Apellidos:

MARGARITA LIDIA CUZCANO MANCO

Firma:



Código de Docente:

CO9116

Nivel Educativo:

DOCTOR


Post-Firma:

MARGARITA CUZCANO

Tiempo de espera y recorrido

7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al tiempo total que invierte al transportarse en el C.A.?
<ul style="list-style-type: none">• Totalmente satisfecho• Muy satisfecho• Moderadamente satisfecho• Poco satisfecho• No satisfecho
8. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al tiempo que le toma en llegar al paradero más cercano del C.A.?
<ul style="list-style-type: none">• Totalmente satisfecho• Muy satisfecho• Moderadamente satisfecho• Poco satisfecho• No satisfecho
9. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al tiempo que le toma en llegar de su paradero final del C.A. a su lugar de destino? (ej. casa, trabajo)
<ul style="list-style-type: none">• Totalmente satisfecho• Muy satisfecho• Moderadamente satisfecho• Poco satisfecho• No satisfecho
10. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al tiempo que espera para poder subirse a un bus del C.A.?
<ul style="list-style-type: none">• Totalmente satisfecho• Muy satisfecho• Moderadamente satisfecho• Poco satisfecho• No satisfecho
11. En horario normal ¿Considera optimo el tiempo de recorrido?
<ul style="list-style-type: none">• Totalmente satisfecho• Muy satisfecho• Moderadamente satisfecho• Poco satisfecho• No satisfecho
12. En hora pico ¿Considera optimo el tiempo de recorrido?
<ul style="list-style-type: none">• Totalmente satisfecho• Muy satisfecho• Moderadamente satisfecho• Poco satisfecho• No satisfecho

Autorizado por:

Nombre y Apellidos: MARGARITA LIDIA CUZCANO HANLO .
Firma: 

Código de Docente: 009116
Nivel Educativo: DOCTOR

Post-Firma: MARGARITA CUZCANO

Encuesta para medir la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del corredor azul en la avenida Arequipa en el 2019.

Seguridad y comodidad

1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto a la seguridad y comodidad brindada por el servicio del C.A.?

- Totalmente satisfecho
- Muy satisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Poco satisfecho
- No satisfecho

2. ¿Se siente seguro al viajar en los buses del C. A.?

- Totalmente satisfecho
- Muy satisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Poco satisfecho
- No satisfecho

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al personal que le atiende en el servicio del C.A.?

- Totalmente satisfecho
- Muy satisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Poco satisfecho
- No satisfecho

4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la forma de manejar del chofer del C.A.?

- Totalmente satisfecho
- Muy satisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Poco satisfecho
- No satisfecho

5. ¿Qué tan satisfecho está con respecto al estado en que encuentra los buses del C.A.?

- Totalmente satisfecho
- Muy satisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Poco satisfecho
- No satisfecho

6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la nueva modalidad de pago (tarjeta)?

- Totalmente satisfecho
- Muy satisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Poco satisfecho
- No satisfecho

Autorizado por:

Nombre y Apellidos:

Firma:

Código de Docente:

Nivel Educativo:

Post-Firma:

Jose Hernan Guano Seminario

C18230
master

Tiempo de espera y recorrido

7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al tiempo total que invierte al transportarse en el C.A.?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho
8. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al tiempo que le toma en llegar al paradero más cercano del C.A.?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho
9. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al tiempo que le toma en llegar de su paradero final del C.A. a su lugar de destino? (ej. casa, trabajo)
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho
10. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al tiempo que espera para poder subirse a un bus del C.A.?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho
11. En horario normal ¿Considera optimo el tiempo de recorrido?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho
12. En hora pico ¿Considera optimo el tiempo de recorrido?
• Totalmente satisfecho
• Muy satisfecho
• Moderadamente satisfecho
• Poco satisfecho
• No satisfecho

Autorizado por:

Nombre y Apellidos:

Firma:

Código de Docente:

Nivel Educativo:

Post-Firma:

JOSE HERNAN GUANIBO SEMINARO
 C/0230
 MAGISTER